



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

Miorelli
Hard Working for Your Facility

Miorelli Service S.p.A.

SEDE LEGALE E OPERATIVA

Via Matteotti 21

38065 Mori (TN)

info@miorelliservice.it

www.miorelliservice.it

Ogni giorno *Migliori.*
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

INDICE

Lettera agli stakeholder	5
Nota metodologica	7
L'analisi di materialità	8
La mappa degli stakeholder	10
Miorelli Service per l'Agenda 2030	11
Piano di sostenibilità	14

Company profile 19

Miorelli Service SpA	20
I servizi	21
La creazione del valore economico	24
Dal 2003 a oggi il percorso delle certificazioni	26
Etica e Legalità	28
La Governance	30
Qualità	34
Sostenibilità	35

Ridurre l'impatto ambientale 39

Innovazione, ricerca e sviluppo	40
La Carbon Footprint del servizio di pulizia	42
Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale	43
Energia e fonti rinnovabili	46
Gestione emissioni	49
Gestione rifiuti	52

Mettere al centro le persone 59

I collaboratori	60
Diversità e inclusione	64
Salute e sicurezza dei lavoratori	67
La formazione	70
Il welfare	72
Contributo allo sviluppo delle comunità locali	74

Indice dei contenuti GRI	80
--------------------------	----



**Miorelli Service SpA è lieta
e orgogliosa di presentarvi il suo
secondo Bilancio di Sostenibilità.**

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Perché ogni giorno *M*igliori.

Cari Stakeholder,

Sono lieto di presentarvi il nostro Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2023. Il documento è arrivato alla seconda edizione e rappresenta un importante strumento di comunicazione e trasparenza verso tutti voi che siete parte integrante della nostra comunità aziendale e del nostro ecosistema.

Il nostro impegno verso la sostenibilità è una componente fondamentale della nostra strategia aziendale. Crediamo fermamente che il successo economico debba andare di pari passo con la responsabilità sociale e ambientale. Per questo motivo negli ultimi anni ci siamo posti obiettivi sempre più ambiziosi, che mirano a ridurre l'impatto ambientale dei nostri servizi, a promuovere il benessere dei nostri dipendenti e a sostenere le comunità locali.

RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

Tra i principali traguardi raggiunti nel corso del 2023:

- Ottenimento della certificazione ISO 50001 Sistema di gestione dell'energia, volta ad aumentare l'efficienza energetica e la riduzione dei relativi costi.
- Completamento e messa a regime del parco fotovoltaico, di oltre 100kWp installato nella copertura della sede di Mori (TN) e della pompa di calore nell'ottica di incrementare energia autoprodotta da fonti rinnovabili.
- Promozione e implementazione di numerose iniziative per il benessere dei nostri dipendenti, tra cui attività di formazione professionalizzante e aggiuntiva, flessibilità lavorativa, bonus economici e non a sostegno della genitorialità e delle famiglie con necessità legate alla presenza di persone disabili con bisogni di assistenza.

OBIETTIVI FUTURI

Il nostro viaggio verso la sostenibilità è continuo e costante, con obiettivi qualitativi e quantitativi che sono stati integrati nel nostro Piano di Sostenibilità, e ci impegniamo a migliorare costantemente le nostre prestazioni. Gli obiettivi più prossimi che ci impegniamo a raggiungere sono:

- Definire azioni di riduzione dei gas serra di seguito di un costante monitoraggio della quantificazione delle emissioni di CO₂ di organizzazione scope 1 2 e 3.
- Implementazione di una supply chain sostenibile per la promozione e valorizzazione di comportamenti virtuosi in tutta la catena di fornitura.
- Formazione e best practice dei nostri collaboratori per migliorare sia i comportamenti lavorativi sia quelli della sfera privata in ottica di sostenibilità.
- Rafforzare le iniziative di diversità e inclusione e le misure di welfare aziendale a favore della nostra forza lavoro e come elemento di attrattività verso la nostra organizzazione.

Un Grazie ai Nostri Stakeholder

Il raggiungimento di questi risultati non sarebbe stato possibile senza il supporto e la collaborazione dei nostri stakeholder. Vi ringraziamo per la fiducia e il sostegno continuo, e vi invitiamo a condividere con noi le vostre opinioni e suggerimenti per continuare a migliorare.

Insieme, possiamo costruire un futuro più sostenibile e prospero per tutti.

Cordiali saluti,

Alessio Miorelli

Amministratore delegato (CEO) Miorelli Service SpA



Il Bilancio di Sostenibilità
è scaricabile dal sito

www.miorelliservice.it

Nota metodologica

La seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità di Miorelli Service SpA rappresenta una tappa naturale del percorso di sostenibilità della Società, da anni attenta ad applicare concretamente iniziative che permettano di migliorare gli impatti sociali, ambientali ed economici della Società (Environmental Social Governance).

Pertanto, attraverso il Bilancio di Sostenibilità, Miorelli intende informare tutti i propri stakeholder delle iniziative intraprese, di quelle in programma, nonché degli impatti generati attraverso la rendicontazione di indicatori condivisi su scala internazionale.

Il presente documento - predisposto in forma volontaria - è realizzato "In Accordance" allo standard internazionale **GRI - Global Reporting Initiative**; nello specifico il documento è stato predisposto applicando i GRI Universal standard, entrati in vigore il 1° gennaio 2023.

L'intero documento è strutturato sulla base degli esiti dell'analisi di materialità, condotta secondo l'approccio della "doppia materialità": nel Bilancio di Sostenibilità pertanto sono rendicontati tutti i temi identificati come materiali.

Il perimetro di rendicontazione si riferisce alle attività svolte da Miorelli Service: servizi di pulizia e

igiene ambientale; servizi integrati di facility management, pest control, portierato, presidi e reception, facchinaggio e movimentazione. Il perimetro di rendicontazione risulta coerente con quello previsto per il Bilancio di esercizio della Società.

Il periodo di rendicontazione si riferisce all'anno di esercizio 2023, ovvero dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023; laddove possibile, i dati sono stati riportati anche sotto forma di serie storica triennale (2021-2023), al fine di evidenziare l'evoluzione nel tempo dei rispettivi indicatori. Ogni indicatore rendicontato è individuabile nel documento attraverso una specifica etichetta inserita a margine del paragrafo di riferimento. In appendice è riportato l'Indice dei contenuti GRI, in cui sono riepilogati gli indicatori considerati.

Il presente Bilancio di Sostenibilità, predisposto con frequenza annuale, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 15/07/2024. È presentato ai principali stakeholder nell'agosto 2024 al fine di restituire agli stessi gli esiti del processo di rendicontazione.

Il Bilancio di Sostenibilità è scaricabile dal sito www.miorelliservice.it

L'analisi di materialità

L'analisi di materialità è stata alla base della definizione dei temi e degli indicatori rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità qui presentato. È stata svolta in modo approfondito e in coerenza con quanto previsto dal **GRI Universal Standard**, oltre che prendendo come riferimento, in forma volontaria, quanto previsto dal nuovo **ESRS (European Sustainability Reporting Standard)** – approvati il 31 luglio 2023 dalla Commissione Europea a seguito dell'entrata in vigore, il 5 gennaio 2023, della Direttiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Nello specifico è stato fatto riferimento a quanto previsto dagli "ESRS 1 – General Requirements", capitolo 3 "Double materiality as the basis for sustainability disclosures".

Per identificare i temi materiali elencati nella tabella in ordine di significatività, sia per l'azienda che per gli stakeholder, si è partiti da un'analisi documentale (analisi degli standard e delle normative applicabili, analisi del contesto e dei temi materiali rilevanti da competitor e benchmark di settore ai fini della materialità), integrandola con la mappatura dei Rischi/Opportunità predisposta da Miorelli Service nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato. La Società ha così determinato un esteso elenco di temi ESG (Environmental Social Governance) potenzialmente materiali, e di rispettivi impatti, positivi e negativi, rischi e opportunità ad essi associati.

Con l'approccio della "**doppia materialità**" è stata poi condotta la valutazione di significatività interna sia da una prospettiva *inside-out* (*impact materiality*) sia *outside-in* (*financial materiality*), ovvero rispettivamente dall'azienda verso il contesto esterno (società e ambiente) e dal contesto esterno verso l'azienda. La valutazione di significatività per la definizione della *impact materiality* ha previsto l'applicazione di un punteggio per ciascun impatto, considerando:

- la gravità, il carattere di irrimediabilità, l'estensione e la probabilità di accadimento di ciascun impatto negativo;
- la dimensione, l'estensione e la probabilità di accadimento di ciascun impatto positivo.

Per quanto riguarda la *financial materiality* è invece stato applicato un punteggio per ogni fattore, associato ad un rischio o a un'opportunità, capace di determinare un possibile effetto finanziario nel medio lungo periodo.

Dopo aver verificato e integrato il punto di vista di alcuni stakeholder strategici, selezionati in modo eterogeneo a partire dalle categorie di stakeholder primari per la Società, l'elenco definitivo dei temi materiali emersi è stato approvato dai membri del Consiglio di Amministrazione. Questi temi trovano puntuale rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità come richiesto dagli Universal Standard.

L'analisi di materialità identifica i temi rilevanti per l'azienda e gli stakeholder, sui quali è strutturato il presente Bilancio di Sostenibilità.



ENVIRONMENTAL



SOCIAL



GOVERNANCE

TEMI MATERIALI IN ORDINE DI SIGNIFICATIVITÀ

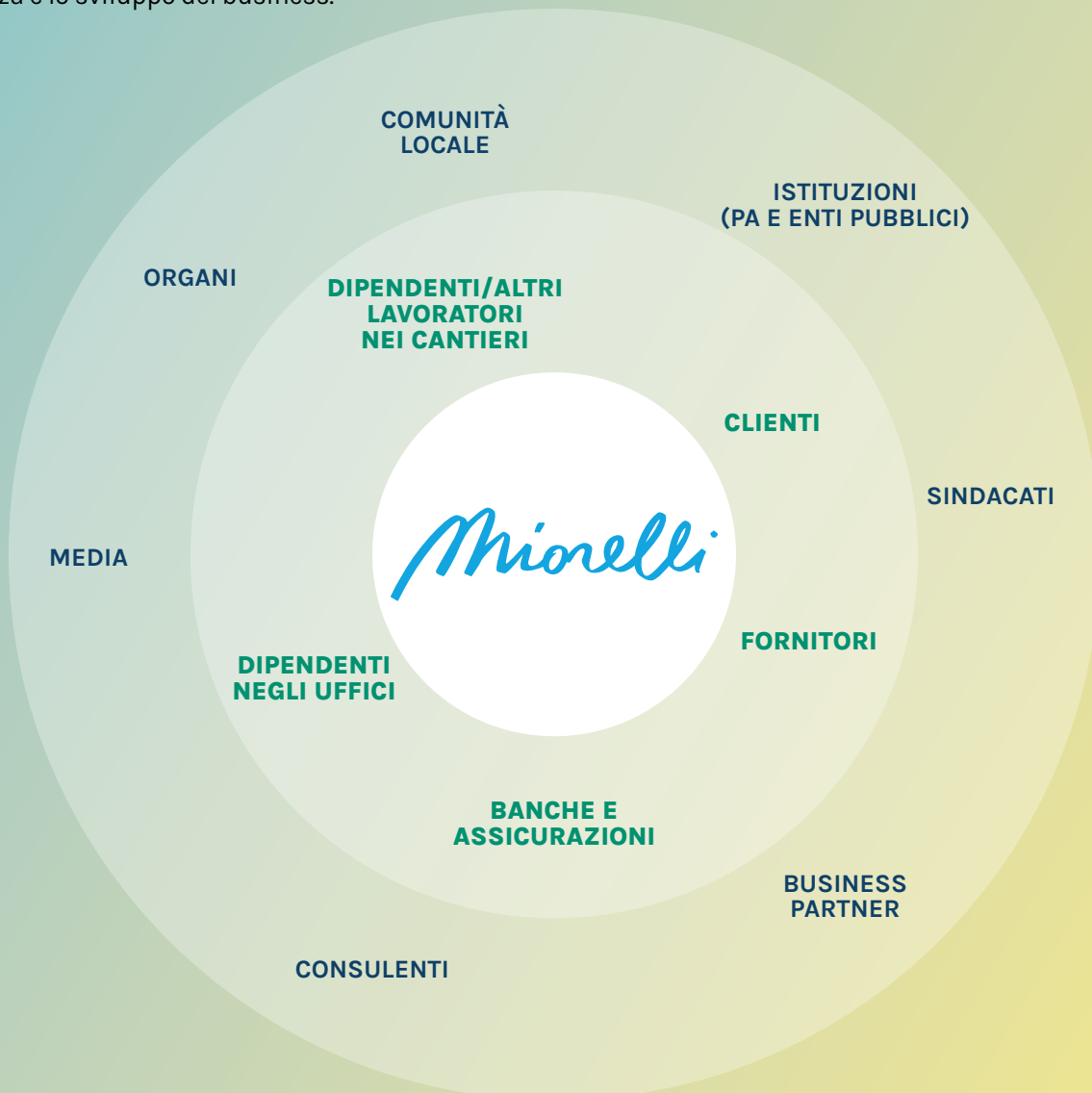
Riferimento
pagina

	ENVIRONMENTAL	Produzione e/o acquisto di energia rinnovabile	44
	GOVERNANCE	Inclusione della sostenibilità nella pianificazione strategica	33
	SOCIAL	Equa retribuzione	62
	GOVERNANCE	Condotta etica e responsabile	26
	SOCIAL	Benessere dei dipendenti	70
	GOVERNANCE	Qualità del servizio	32
	ENVIRONMENTAL	Erogazione di servizi a basso impatto ambientale	38
	GOVERNANCE	Gestione dei rischi	31
	ENVIRONMENTAL	Uso di prodotti ecologici certificati per il cleaning	41
	SOCIAL	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
	SOCIAL	Diversità e inclusione	62
	ENVIRONMENTAL	Innovazione, ricerca e sviluppo	38
	SOCIAL	Occupazione stabile	59
	GOVERNANCE	Gestione responsabile delle pratiche di acquisto	26
	SOCIAL	Accrescimento delle competenze professionali dei collaboratori	68
	ENVIRONMENTAL	Gestione dei rifiuti	50
	ENVIRONMENTAL	Gestione delle emissioni e strategia climatica	47
	GOVERNANCE	Efficienza organizzativa e gestionale	30

La mappa degli stakeholder

Nella fase di integrazione del punto di vista degli stakeholder nell'analisi di materialità si è scelto di iniziare dagli **interlocutori primari**, ovvero indispensabili al funzionamento della Società: in quanto offrono all'organizzazione capitali di natura finanziaria, umana o di risorse indispensabili per la sopravvivenza e lo sviluppo del business.

Sono state realizzate in questa prima fase 6 interviste di profondità a 2 fornitori, 2 clienti, 2 figure-chiave in azienda per l'erogazione dei servizi e per la gestione dei cantieri.



Per Miorelli Service gli stakeholder sono considerati parte integrante della comunità aziendale e del proprio ecosistema.

Miorelli Service per l'Agenda 2030

1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ



2 SCONFIGGERE LA FAME



3 SALUTE E BENESSERE



4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ



5 PARITÀ DI GENERE



6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI



7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



14 VITA SOTT'ACQUA



15 VITA SULLA TERRA



16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE



17 PARTNERSHIP PER GLIOBIETTIVI





TEMA MATERIALE

Diversità e inclusione

PROGETTUALITÀ REALIZZATE

- Politica per la parità di genere
- Politica per la Diversity&Inclusion
- Adozione UNI PdR 125:2022 (Parità di genere)
- Attestazione ISO 30415 (Diversity&Inclusion)
- Codice di condotta tolleranza zero relativo alle molestie nei luoghi di lavoro



TEMA MATERIALE

Produzione e/o acquisto di energia rinnovabile

PROGETTUALITÀ REALIZZATE

- Creazione del Gruppo di Gestione Energia propedeutico all'ottenimento della certificazione ISO 50001
- Installazione di un impianto fotovoltaico da 100 kWp sul tetto della sede di Mori (TN)
- Installazione di due colonnine di ricarica nel piazzale ad uso parcheggio della sede per le auto elettriche, sia aziendali sia ad uso privato
- Installazione di una pompa di calore presso la sede



TEMA MATERIALE

- Equa retribuzione
- Benessere dei dipendenti
- Salute e sicurezza dei lavoratori
- Occupazione stabile

PROGETTUALITÀ REALIZZATE

- Family Audit per conciliazione tempi di vita e di lavoro
- 96,9% collaboratori sono assunti con contratto di lavoro stabile nel 2023
- 18.381 ore di formazione di cui 83,6% dedicate a salute e sicurezza
- Stop work policy

Crescono anno dopo anno le progettualità realizzate da Miorelli Service, collegate ai sei obiettivi di sviluppo sostenibile che l'azienda ha identificato per fare la propria parte ed attuare l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.



TEMA MATERIALE

- Qualità del servizio
- Innovazione, ricerca e sviluppo
- Accrescimento delle competenze professionali dei collaboratori
- Efficienza organizzativa e gestionale
- Gestione dei rischi

PROGETTUALITÀ REALIZZATE

- Analisi LCA comparativa del servizio di pulizia tradizionale rispetto all'impiego di un protocollo "green"
- Digitalizzazione dei processi organizzativi interni, di gestione del personale e di comunicazione con la clientela



TEMA MATERIALE

- Inclusione della sostenibilità nella pianificazione strategica
- Condotta etica e responsabile
- Erogazione di servizi a basso impatto ambientale
- Uso di prodotti ecologici certificati per il cleaning
- Gestione responsabile delle pratiche di acquisto
- Gestione rifiuti

PROGETTUALITÀ REALIZZATE

- Modello 231, Codice Etico, Rating di Legalità, ISO 37001 e ISO 27001
- Delege per Ambiente e Sicurezza nel nuovo Consiglio di Amministrazione nominato nel 2022 per gestione strategica dei temi ESG
- Definizione di un Piano di Sostenibilità a seguito della pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità 2022
- Ottenimento della Carbon Footprint del servizio di pulizia in conformità alla ISO 14067
- Uso di prodotti con criteri ambientali (certificati Ecolabel e/o conformi ai CAM):
 - 100% dei prodotti tessili in microfibra
 - 95,9% dei prodotti chimici "forti"
 - 92,8% di detersivi per stoviglie
 - 55% dei prodotti chimici detersivi a uso ordinario



TEMA MATERIALE



- Gestione delle emissioni e Strategia climatica



PROGETTUALITÀ REALIZZATE

- Carbon Footprint del servizio di pulizia in conformità alla ISO 14067
- La Carbon Footprint di Organizzazione in conformità alla ISO 14064
- Progressiva sostituzione dei mezzi aziendali, ove possibile, con veicoli elettrici
- 65,5 % della flotta composto da veicoli a basse emissioni (ovvero con standard emissivo euro 6, ibridi o elettrici)

Piano di Sostenibilità

Contestualmente alla pubblicazione del secondo Bilancio di Sostenibilità Miorelli Service si è dotata di un Piano di Sostenibilità, composto da specifici indicatori chiave di performance (KPI), con l'obiettivo di monitorare nel tempo il livello di sostenibilità dell'organizzazione e guidare le scelte strategiche dell'azienda sulle tematiche ESG (Environmental Social Governance).

Ambito	Tema materiale	Indicatore	Dato 2022	Dato 2023	UM	Obiettivo di miglioramento 2024-2026
 ENVIRONMENTAL	Produzione e/o acquisto di energia rinnovabile	Rapporto tra l'energia prelevata dalla rete e il totale dell'energia presso la sede di Mori	100,0%	68,5%	%	Incrementare l'approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili (target: rapporto del 45% nel 2026)
		Consumo di metano ed energia elettrica da fonte fossile (GJ)	1.123,8	815,8	GJ	Ridurre il consumo di energia elettrica dell'1% e di metano del 5% rispetto al periodo precedente
	Gestione delle emissioni e strategia climatica	Emissioni di CO ₂ a livello di organizzazione	6.601,4	6.266,1	t CO ₂ eq.	Ridurre le emissioni del 2% rispetto al periodo precedente. Elaborare una strategia climatica individuando le possibili azioni di riduzione dell'impronta di carbonio
		% di veicoli con alto standard emissivo (Euro6 + elettrico) nella flotta aziendale	62,3%	65,5%	%	Aumentare i veicoli con alto standard emissivo (target: 80% al 2026)
	Erogazione di servizi a basso impatto ambientale	Numero di cantieri oggetto di valutazione LCA	1	1	n.	Estendere LCA con approccio sistematico ad altri cantieri (target: 2 cantieri nel triennio)
	Uso di prodotti ecologici certificati per il cleaning	% di prodotto chimico ad uso disinfettante a ridotto impatto ambientale	23,3%	19,8%	%	Incrementare la % di prodotti chimici a uso disinfettante classificati PMC (target: 25% al 2026)
		% di prodotto chimico detergente a uso ordinario a ridotto impatto ambientale	51,1%	55,0%	%	Incrementare la % di prodotti chimici con criteri ambientali (target: 62% al 2026)
		% di prodotti economici (carta) a ridotto impatto ambientale	66,6%	66,2%	%	Incrementare % di prodotti economici acquistati con criteri ambientali (target: 85% al 2026)
		% di prodotti economici (lavamani) a ridotto impatto ambientale	5,3%	7,6%	%	Incrementare % di prodotti economici acquistati con criteri ambientali (target: 15% al 2026)
	Gestione dei rifiuti	Prodotti tessili (monouso)	7.239	11.637	kg	Ridurre l'uso di prodotti tessili monouso
% di rifiuti avviati a recupero sul totale rifiuti prodotti presso la sede		49,9%	66,0%	%	Aumentare la % di rifiuti avviati a recupero (target: 75 al 2026%)	
 SOCIAL	Occupazione stabile	% di rifiuti avviati a recupero sul totale rifiuti prodotti presso i cantieri	40,5%	98,1%	%	Aumentare la % di rifiuti avviati a recupero (target: 90 al 2026%)
		% di dipendenti sul totale della forza lavoro	99,4%	96,9%	%	Mantenere elevata la percentuale di dipendenti sul totale della forza lavoro (target: >95%)
		% della forza lavoro compresa nella fascia d'età < 30 sul totale della forza lavoro aziendale con assunzione diretta	12,0%	15,0%	%	Aumentare la forza lavoro compresa nella fascia d'età < 30 (target: 20%)
		% di manager donne sul totale dei manager aziendali	20,0%	22,0%	%	Incrementare la percentuale di forza lavoro femminile rispetto a quella maschile a livello manageriale (target: 30% al 2026)

Ambito	Tema materiale	Indicatore	Dato 2022	Dato 2023	UM	Obiettivo di miglioramento 2024-2026
 SOCIAL	Equa retribuzione	Rapporto tra la retribuzione totale percepita dalle donne rispetto agli uomini (Inquadramento operai, livello 6 CCNL Multiservizi)	0,74	1,33	%	Portare il rapporto il più possibile vicino ad 1
		Rapporto tra la retribuzione totale percepita dalle donne rispetto agli uomini (Inquadramento impiegati, livello 7 CCNL Multiservizi)	-	0,79	%	Portare il rapporto il più possibile vicino ad 1
	Salute e sicurezza dei lavoratori	Indice di frequenza degli infortuni	14,6	17,4	%	Ridurre l'indice del 0,5% su anno precedente
		Indice di gravità degli infortuni	0,4	0,5	%	Ridurre l'indice del 0,5% su anno precedente
		Indice di rischio infortunistico	6,4	8,3	%	Mantenere contenuto il valore dell'indice
	Diversità e inclusione	Percentuale di paternità facoltativa rispetto alla percentuale di lavoratori uomini che possono usufruirne	-	18%	%	Incentivare la fruizione dei congedi facoltativi di paternità (target: 25% al 2026)
		% di segnalazioni ricevute e affrontate nell'ambito del Sistema di Responsabilità sociale SA8000	-	100%	%	Mantenere la % al 100%
	Accrescimento delle competenze professionali dei collaboratori	Ore di formazione erogate pro capite	4,2	4,0	n.	Aumentare le ore di formazione pro capite (target: +3%/anno)
		Ore di formazione non obbligatoria erogate pro capite	0,3	0,7	n.	Aumentare le ore di formazione pro capite (target: +2%/anno)
	Benessere dei dipendenti	% di dipendenti a cui si applica il Family Audit	100,0%	100,0%	%	Mantenere l'applicazione del Family Audit a tutti i dipendenti
		Numero di azioni del Piano Aziendale di welfare realizzate	8/24	16/24	n.	Completare il Piano Aziendale realizzando tutte le 24 azioni entro il 2024
		% di impiegati che hanno utilizzato le misure di conciliazione introdotte dall'azienda	-	100%	%	Mantenere elevata la % (target: 100%)
		% di operai aventi diritto che hanno utilizzato le misure di conciliazione introdotte dall'azienda (permessi aggiuntivi)	-	38%	%	Mantenere elevata la percentuale (target: 80% al 2026)
		% di operai aventi diritto che hanno utilizzato le misure di conciliazione introdotte dall'azienda (congedi paternità)	100,0%	100,0%	%	Mantenere elevata la percentuale (target: 100%)
 GOVERNANCE	Condotta etica e responsabile	Numero di segnalazioni ricevute attraverso il canale di Whistleblowing	-	0	n.	Prendere in carico e gestire con prontezza le segnalazioni eventualmente ricevute
		Valore economico distribuito alla comunità locale (in ambito sociale, educativo, sportivo, etc)	-	4.148	€	Attivare progetti a beneficio della comunità locale per un importo almeno di 4.000 €/anno
	Qualità del servizio	Numero di checklist/anno per appalto compilate dai Capi area e Capi servizio per rilevare la conformità del servizio erogato rispetto al contratto	12/12	12/12	n.	Mantenere la frequenza mensile e ampliare la percentuale di copertura dei cantieri al 90% entro il 2026
		Numero di non conformità a seguito di reclami da parte di clienti	2	3	n.	Mantenere contenuto il n. di reclami ricevuti dai clienti (target: <=5)
		Esito valutazione di customer satisfaction	94,63/120	89,61/120	n.	Aumentare la soddisfazione rilevata a 100/120 entro il 2026
	Gestione dei rischi	Numero di riunioni dell'OdV effettuate nell'anno	8	9	n.	Target: 8 riunioni all'anno
		Numero di rischi residui classificati come "Non accettabili" nella Valutazione del rischio 37001	0	0	n.	Target: 0
	Innovazione, ricerca e sviluppo	Numero di progetti sperimentali attivati (es. Analisi LCA, Family Audit, etc)	2	1	%	Realizzare un progetto sperimentale all'anno
Gestione responsabile delle pratiche di acquisto	% di fornitori valutati anche con criteri ambientali e sociali	100,0%	100,0%	%	Mantenere il 100%	





HIGHLIGHTS 2023

7.106

CANTIERI GESTITI

4.731

COLLABORATORI

16

CERTIFICAZIONI



1.276

FORNITORI

97 milioni €

FATTURATO

Company profile

Tutela della persona e delle risorse umane, equità ed eguaglianza, comportamento etico, rispetto delle norme e riservatezza, professionalità, protezione della salute e dell'ambiente sono valori condivisi da Miorelli Service e da tutti i propri stakeholder.

IN QUESTA SEZIONE

- > Morelli Service SpA
- > I servizi
- > La creazione del valore economico
- > Dal 2003 a oggi il percorso delle certificazioni
- > Etica e legalità
- > La governance
- > Qualità
- > Sostenibilità

Dal 1981 Miorelli Service, con sede principale a Mori (TN), offre servizi integrati di soft facility a clienti pubblici e privati su tutto il territorio nazionale, avvalendosi di tre sedi secondarie a Milano, Firenze e Roma.

MISSION

Miorelli Service si propone come partner per i servizi di soft facility management a forte trazione innovativa con l'obiettivo di garantire un servizio pensato e progettato sulle esigenze dei clienti mantenendo un elevato livello di flessibilità e adattabilità in ogni situazione.



I servizi

Il core business di Miorelli Service sono i **Servizi di Pulizia e igiene ambientale**. L'azienda offre inoltre servizi integrati di **Facility e Pest Control, Portierato, presidi e reception, Facchinaggio e movimentazione**.

I Servizi di Pulizia e igiene ambientale generano il 91,2% dei ricavi dell'azienda; seguono gli altri: Facchinaggio e movimentazione (3,5%), Portierato, Presidi e reception (2,8%), Facility e Pest control (1,5%), Altri servizi (1,0%).

RICAVI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO (€)

	2021		2022		2023	
Pulizia e sanificazioni	100.859.025	91,1%	98.688.593	89,2%	88.476.923	91,2%
Facchinaggio e movimentazione	3.887.306	3,5%	4.623.441	4,2%	3.409.916	3,5%
Portierato, presidi e reception	2.586.948	2,3%	3.736.957	3,4%	2.694.788	2,8%
Facility & Pest control	2.895.269	2,6%	3.044.752	2,8%	1.478.747	1,5%
Altri servizi	467.988	0,4%	589.494	0,5%	930.267	1,0%
Totale	110.696.536	100%	110.683.237	100%	96.990.642	100%

Per clienti di qualunque tipologia e dimensione, Miorelli Service è in grado di rispondere a esigenze specifiche (programmazione attività, segnalazioni, richiesta di servizi aggiuntivi, timbrature, tracciamento attività, emergenza SOS); rendicontazione (controllo del servizio, gli avanzamenti, gli indicatori di qualità, le non conformità, le azioni correttive, la reportistica e il monitoraggio); customer satisfaction. Il principale mercato di riferimento è quello degli Enti pubblici, che nel 2023 genera il 59,9% del fatturato; la restante porzione di mercato si distribuisce tra Enti di minore dimensione e Gruppi privati (40,1%).

RICAVI PER MERCATO DI RIFERIMENTO (€)

	2021		2022		2023	
Enti pubblici	73.966.007	66,8%	69.501.588	62,8%	58.055.112	59,9%
Enti e Gruppi privati	36.730.529	33,2%	41.181.649	37,2%	38.935.530	40,1%
Totale	110.696.536	100%	110.683.237	100%	96.990.642	100%

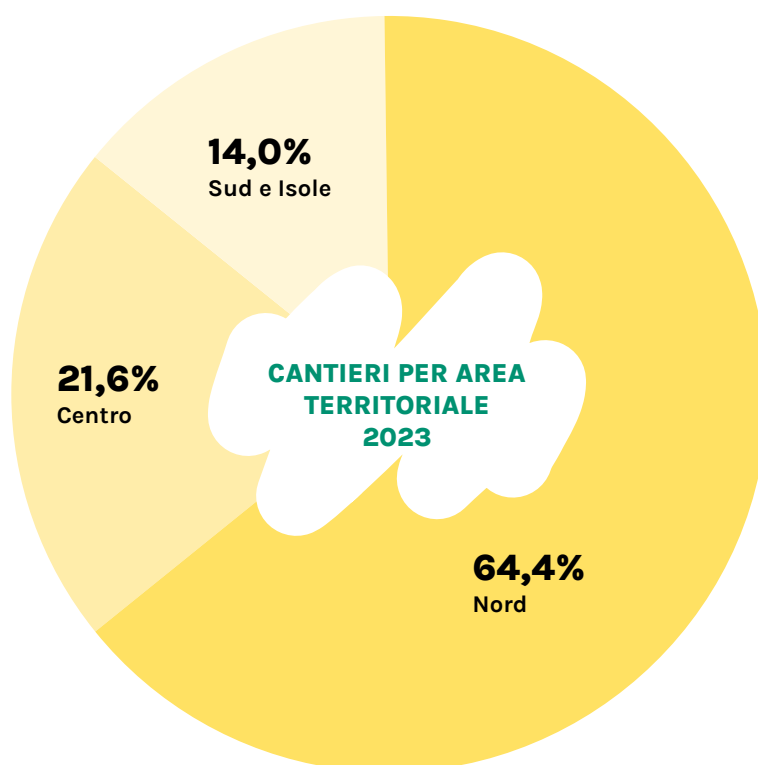
La distribuzione geografica dei ricavi dimostra una buona capillarità territoriale nell'erogazione dei servizi, con una presenza prevalente nelle regioni del nord Italia (57,9% del fatturato totale), seguita dalle regioni del centro Italia (29,1%) e Sud e Isole (13%). La distribuzione dei cantieri attivi mostra una concentrazione di attività nella regione Lombardia (25,9%), nel Veneto (11,3%) e in Toscana (7,8%). A livello provinciale, la Provincia con la concentrazione maggiore di cantieri è Brescia (6,6%), seguita da Roma e Milano (entrambe 6,1%).

96.990.642 €

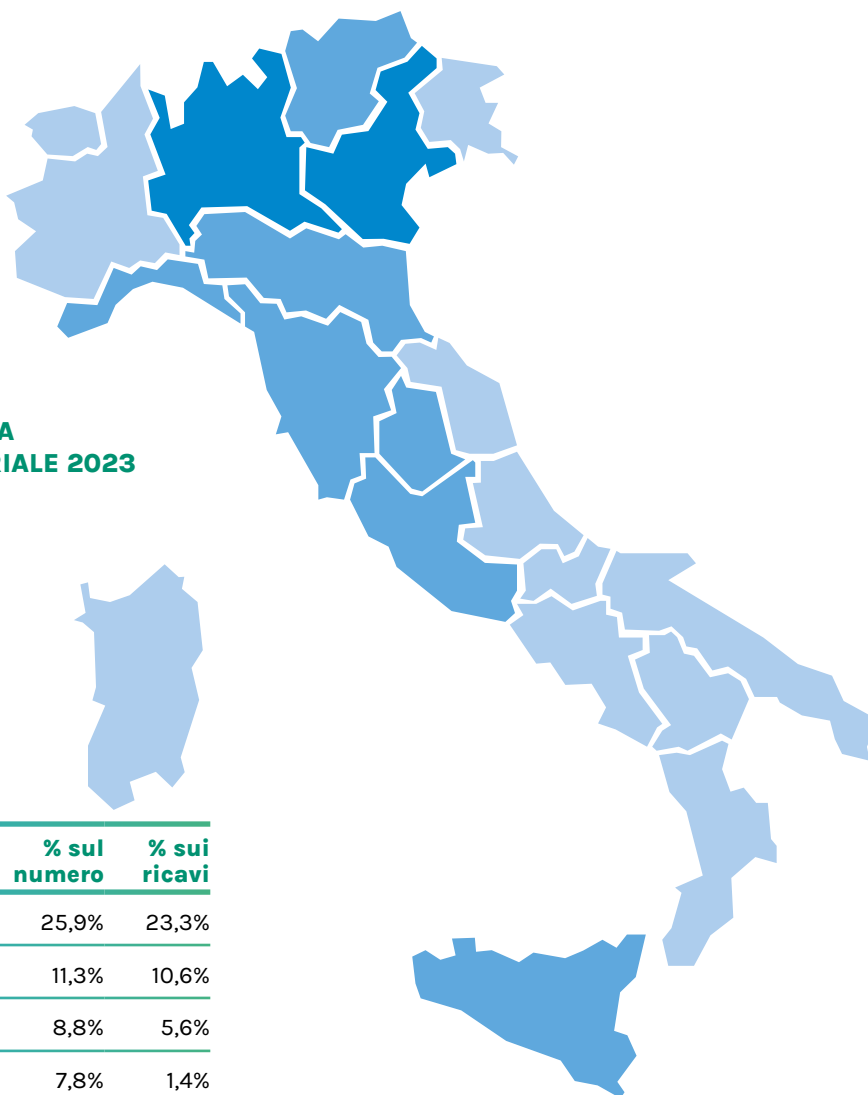
RICAVI 2023

RICAVI PER AREA TERRITORIALE (€)

	2021		2022		2023	
Nord	54.743.683	49,5%	54.898.299	49,6%	56.190.004	57,9%
Centro	42.365.086	38,3%	40.433.149	36,5%	28.195.653	29,1%
Sud e Isole	13.587.767	12,3%	15.351.789	13,9%	12.604.985	13,0%
Totale	110.696.536	100%	110.683.237	100%	96.990.642	100%



**PRESENZA
TERRITORIALE 2023**



**DISTRIBUZIONE DEI CANTIERI
PER REGIONE ANNO 2023**

		Numero	% sul numero	% sui ricavi
Lombardia	●	1.838	25,9%	23,3%
Veneto	●	806	11,3%	10,6%
Sicilia	●	628	8,8%	5,6%
Toscana	●	554	7,8%	1,4%
Lazio	●	514	7,2%	23,9%
Liguria	●	483	6,8%	3,4%
Trentino-Alto Adige/ Südtirol	●	449	6,3%	8,3%
Piemonte	●	440	6,2%	4,4%
Emilia-Romagna	●	427	6,0%	6,7%
Umbria	●	334	4,7%	2,8%
Puglia	●	161	2,3%	2,1%
Sardegna	●	137	1,9%	2,5%
Marche	●	130	1,8%	0,9%
Friuli-Venezia Giulia	●	96	1,4%	1,0%
Campania	●	59	0,8%	2,4%
Valle D'aosta/ Vallée D'aoste	●	37	0,5%	0,2%
Calabria	●	7	0,1%	0,0%
Abruzzo	●	5	0,1%	0,0%
Basilicata	●	1	0,0%	0,4%
Totale		7.106	100%	100%

Con 7.106 Cantieri sparsi su tutto il territorio nazionale Miorelli Service è in grado di gestire e assicurare copertura di servizi immediata anche nei grandi appalti a rete.

La creazione del valore economico

Il modello del Valore economico diretto generato, distribuito e trattenuto, previsto dai GRI Standard, consente di esplicitare le performance economiche di Miorelli Service nel 2023. Nello specifico il Valore economico generato identifica quanto creato dalla Società attraverso lo svolgimento delle proprie attività; il Valore economico distribuito rappresenta quanto riconosciuto agli stakeholder, che hanno contribuito a permettere lo svolgimento delle attività aziendali; infine, il Valore economico trattenuto corrisponde alla differenza dei due, e si compone del risultato di esercizio, degli accantonamenti, delle svalutazioni e degli ammortamenti, ovvero la quota degli investimenti imputabile all'esercizio di riferimento.

Nel 2023 il **Valore economico diretto generato** da Miorelli Service, proveniente per oltre il 90% dai ricavi relativi al servizio di pulizia e sanificazione, supera i 97 milioni di euro, in diminuzione del 12% rispetto all'anno precedente. Il volume di ricavi risulta in flessione a causa della concomitante scadenza di alcuni contratti pubblici, superata con l'acquisizione di nuove importanti commesse in ambito privato, la cui manifestazione in termini di ricavi impatterà maggiormente sul successivo esercizio.

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO (€)

	2021	2022	2023	Variazione % ultimo anno
Diretto generato	111.195.304	111.166.644	97.860.820	-12,0%
Diretto distribuito	93.647.222	96.041.108	86.860.189	-9,6%
Diretto trattenuto	17.548.082	15.125.536	11.000.631	-27,3%
Ammortamenti e svalutazioni	834.787	677.615	1.055.653	55,8%
Risultato di esercizio	16.713.295	14.447.921	9.944.978	-31,2%

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO (€)

	2021	2022	2023	Variazione % ultimo anno
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	110.696.536	110.683.237	96.990.642	-12,4%
Altri ricavi e proventi	493.074	333.500	256.043	-23,2%
Proventi finanziari	5.694	149.907	614.135	309,7%
Totale	111.195.304	111.166.644	97.860.820	-12,0%

Anche il **Valore economico diretto distribuito** ha subito un calo rispetto all'anno precedente, ammontando a quasi 87 milioni di euro (-9,6%). Di questo, l'80% viene distribuito al personale - composto da 4.731 collaboratori - e il 15,2% a fornitori di beni e servizi - che sono 1.276 distribuiti su tutto il territorio nazionale.

VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO (€)

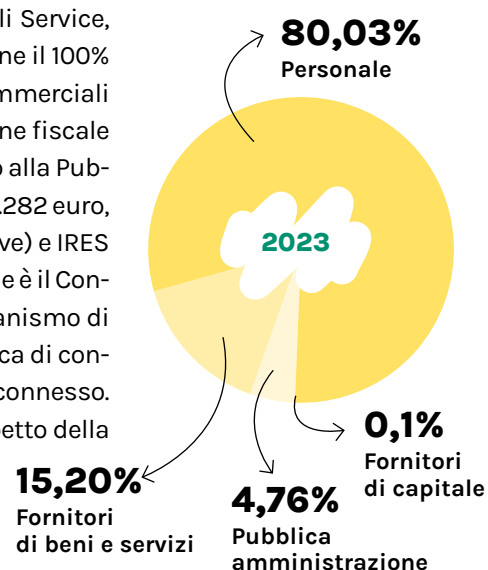
	2021	2022	2023	Variazione % ultimo anno
Fornitori di beni e servizi	14.086.579	15.399.124	13.207.022	-14,2%
Personale	73.029.063	74.740.280	69.518.170	-7,0%
Fornitori di capitale	44	29	9	-69,0%
Pubblica amministrazione	6.531.536	5.901.675	4.134.988	-29,9%
Totale	93.647.222	96.041.108	86.860.189	-9,6%

La voce di costo più importante è quella legata al personale, la quale ha inciso in misura pari al 71% del fatturato riflettendo gli incrementi introdotti dal nuovo contratto collettivo. All'interno della seconda voce, quella dei beni e servizi, la parte preponderante è legata alle prestazioni di servizi; i consumi di materie prime presentano un'incidenza sui ricavi stabile.

Il Valore economico diretto distribuito si compone infine di quanto riconosciuto ai fornitori di capitale (in minima misura, <0,1%) e alla Pubblica Amministrazione (4,8%), attraverso il pagamento delle imposte sul reddito e delle tasse per lo svolgimento dell'attività.

Con specifico riferimento al pagamento delle imposte sul reddito, Miorelli Service, Società sottoposta al controllo da parte di Miorelli Group SpA che ne detiene il 100% del capitale sociale, non intrattiene rapporti rilevanti di credito e debito commerciali con la società controllante o con le società partecipate. L'unica giurisdizione fiscale applicabile è pertanto quella italiana: per l'anno 2023 la Società ha versato alla Pubblica Amministrazione imposte sul reddito (correnti) per un totale di 4.064.282 euro, attraverso il versamento di IRAP (Imposta Regionale sulle Attività Produttive) e IRES (Imposta sul Reddito delle Società). L'organo responsabile in materia fiscale è il Consiglio di Amministrazione, a cui si affiancano il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza, ognuno per le parti di competenza, per le fasi di controllo e verifica di conformità normativa, prevenzione dei reati tributari e riduzione del rischio connesso. Miorelli Service non ha una strategia fiscale ed è impegnata nel pieno rispetto della normativa tributaria in vigore.

VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO



CONTRIBUTI PUBBLICI RICEVUTI (€)

	Ente erogatore	2021	2022	2023
Crediti d'imposta e norme per agevolazioni fiscali	Stato Italiano e Provincia Autonoma di Trento	109.689	38.778	209.447,00
Contributo per acquisizione mezzi elettrici				38.778,00
Agevolazioni di sistema per l'occupazione	INPS		212.099,17	
Fondi collettivi per la formazione	Stato Italiano	19.560		
Totale		129.249	250.877	248.225

Dal 2003 a oggi il percorso delle certificazioni

Miorelli opera attraverso un Sistema di Gestione aziendale Integrato basato sul principio del miglioramento continuo e su una Politica aziendale per la Qualità, l'Ambiente/EMAS e l'Energia, la Salute e Sicurezza, la Prevenzione della Corruzione, la Sicurezza delle Informazioni, con la quale si impegna verso gli stakeholder ad operare sistematicamente con metodi efficienti e trasparenti.

2003



**UNI EN ISO
9001
QUALITÀ**

2005



**UNI EN ISO
14001
AMBIENTE**



**SA 8000
RESPONSABILITÀ
SOCIALE D'IMPRESA**

2009



**BS OHSAS
18001
SALUTE E SICUREZZA
DEI LAVORATORI**

Miorelli è tra le prime aziende certificate ISO 14067 per la Carbon Footprint del servizio di pulizia e ad adottare la UNI PdR sulla Parità di Genere.

Ad oggi l'azienda è in possesso di 16 certificazioni e si impegna per il loro mantenimento, mostrando proattività nell'adozione e consapevolezza dei benefici di possedere un Sistema di Gestione Integrato, aldilà delle richieste che provengono dagli stakeholder: è infatti tra le prime aziende ad essersi certificata per la Carbon Footprint del servizio di pulizia e ad adottare la UNI PdR sulla Parità di Genere.

2016



MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE SICUREZZA

2018



EMAS GESTIONE AMBIENTALE

2019



ECOLABEL UE DEL SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTI INTERNI DIVISIONE MIORELLI GREEN

2020



UNI EN ISO 16636 PEST MANAGEMENT



UNI EN ISO 45001 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

2021



UNI EN ISO 37001 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

2022



ISO 14067 CARBON FOOTPRINT DEL SERVIZIO DI PULIZIA



ISO 27001 SICUREZZA INFORMAZIONI

2023



FAMILY AUDIT CONCILIAZIONE DEI TEMPI DI VITA E DI LAVORO



UNI EN ISO 30415 DIVERSITÀ E INCLUSIONE



UNI PDR 125:2022 PARITÀ DI GENERE



ISO 50001 GESTIONE DELL'ENERGIA ED EFFICIENZA ENERGETICA

Etica e Legalità

Ai sensi del D.Lgs. 231/01, al fine di assicurare una condotta etica e responsabile, dal 2011 Miorelli Service ha scelto di adottare il Modello di organizzazione, gestione e controllo (**Modello 231**) per la prevenzione della responsabilità per illeciti amministrativi dipendenti da reato. Il documento, aggiornato nel 2023, include il **Codice Etico** che esprime i valori aziendali al fine di condividerli con tutti i propri stakeholder.

I **valori** ai quali tutti (organi di governo, collaboratori e fornitori) devono attenersi sono la tutela della persona e delle risorse umane, un comportamento eticamente corretto e conforme alle leggi, equità ed eguaglianza, riservatezza delle informazioni, rispetto degli interessi protetti da norme giuridiche ed etiche, professionalità, protezione della salute e dell'ambiente. I valori aziendali, per il modo di fare impresa che caratterizza la Società, sono espressi anche nel rispetto degli accordi contrattuali e nella puntualità dei pagamenti: a riprova di ciò, nel 2023 gli stipendi dei collaboratori sono sempre stati pagati entro la data concordata (15 del mese), con una media nei 12 mesi di 1,8 giorni di pagamento in anticipo.

Nel 2023 è stato effettuato il rinnovo della Certificazione SA8000 per altri 3 anni e, dalla valutazione dei rischi SA8000, non sono emersi aspetti critici tali da dover individuare azioni correttive nell'immediato. La SA 8000 tutela i collaboratori contro lavoro minorile/forzato e discriminazioni, garantisce condizioni di lavoro salubri e sicure, la libertà di associazione, la correttezza delle pratiche disciplinari, la giusta retribuzione ed orario di lavoro, ed il rispetto dei diritti umani. Nell'ambito di quanto previsto dalla SA8000 Miorelli Service ha costituito un Social Performance Team (SPT) per applicare quanto previsto dalla SA8000. Il SPT che vigila sul rispetto dei requisiti della norma ed include una rappresentanza equilibrata tra management e lavoratori. Ai rappresentanti SA8000 sul territorio, eletti liberamente dai lavoratori, viene chiesto di ricordare ai colleghi gli strumenti a loro disposizione per eventuali segnalazioni, come l'apposito modulo disponibile presso i vari cantieri, sul sito internet aziendale e in ufficio.

Il SPT, collaborando con tutte le aree dell'Organizzazione e con gli stakeholder, monitora le attività, tiene sotto controllo la conformità allo standard e l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi individuati, nonché la risoluzione di eventuali non conformità.

Nel corso del 2023 è pervenuta alla Società una segnalazione, che è stata prontamente affrontata, valutata e risolta. Nel periodo di rendicontazione non sono stati registrati ulteriori episodi di discriminazione.

Tutta la *supply chain* è coinvolta in questo processo; infatti anche i fornitori vengono selezionati con criteri etici: a tutti viene richiesto di firmare un documento con il quale accettano di conformarsi ai requisiti SA8000, della ISO 37001, della ISO 30415 (D&I) e della UNI PdR 125:2022 (Parità di genere). I fornitori che non sono certificati vengono sottoposti ad un audit specifico. Più in generale, una specifica procedura di selezione dei fornitori prevede la compilazione di un questionario nel quale viene richiesto il possesso di certificazioni (e ne viene richiesto un certificato). A tutti i fornitori viene inoltre consegnata una informativa che illustra il sistema di gestione integrato Miorelli Service. In caso di inadempienza viene aperta una non conformità, che costituisce uno dei parametri di valutazione nella riapprovazione del fornitore.

I valori aziendali sono espressi anche nel rispetto degli accordi contrattuali e nella puntualità dei pagamenti.

2005



SA 8000
RESPONSABILITÀ
SOCIALE D'IMPRESA

2021



UNI EN ISO
37001
SISTEMA DI GESTIONE
PER LA PREVENZIONE
DELLA CORRUZIONE

2022



UNI EN ISO
30415
DIVERSITÀ
E INCLUSIONE

Miorelli Service ha inoltre adottato il **Rating di Legalità**, un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese operanti nel territorio nazionale nato allo scopo di promuovere principi etici nei comportamenti aziendali. Tale riconoscimento prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre “stelle”. Miorelli Service ha ottenuto il punteggio di tre stelle, con validità fino ad aprile 2025.



RATING DI LEGALITÀ



Nel 2021 l'azienda ottiene la **certificazione ISO 37001** - Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e lo integra con gli altri sistemi di gestione: Qualità, Sicurezza, l'Ambiente/EMAS, Sicurezza delle Informazioni e l'Energia. I rischi valutati riguardano le seguenti attività: erogazione dei servizi alla PA, rapporti con Pubblici Ufficiali ed Incaricati di Pubblico Servizio, instaurazione di rapporti con subappaltatori, costituzione di ATI, gestione rapporti con controllante, partecipate e con il consorzio, gestione acquisti, assunzione del personale in funzioni di Direzione, erogazione dei servizi ai privati, gestione dei pagamenti. Per gestire questo Sistema, l'azienda ha inserito in organigramma una nuova funzione, ovvero quella della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione e individuato tutte le attività di due diligence da porre in essere in cui il rischio di corruzione sia superiore al basso. L'apposita procedura creata illustra e regola le attività di due diligence da condurre su tutte le attività appena elencate.

2021



ECOVADIS RATING
VALUTAZIONE
SOSTENIBILITÀ DELLE
CATENE DI FORNITURA

Nel 2022, per allargare il proprio ambito di responsabilità sociale, Miorelli adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni per proteggere e tutelare i propri clienti, garantendo controlli di sicurezza adeguati e proporzionati, ai sensi dello standard **ISO 27001**.

2022



ISO 27001
SICUREZZA
INFORMAZIONI

Infine, il Rappresentante della Direzione per il Sistema di gestione integrato assicura la conformità di tutti i processi aziendali alle norme di riferimento e che i requisiti vengano compresi da tutta l'organizzazione. La Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza, Anticorruzione e Sicurezza delle Informazioni, oltre a essere disponibile a quanti ne facciano richiesta (clienti, fornitori, pubblico), è diffusa a tutto il personale mediante affissione negli spazi comuni dedicati, mediante svolgimento di attività di comunicazione/sensibilizzazione e pubblicazione sul sito interne e sulla App

2022



UNI PDR
125:2022
PARITÀ DI GENERE

La Governance

La struttura di governance di Miorelli Service è caratterizzata dalla presenza dei seguenti organi:

- **Assemblea Soci**
- **Consiglio di Amministrazione**
- **Collegio sindacale**
- **Organismo di Vigilanza**

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci, che deve riunirsi almeno una volta all'anno, delibera sulle materie di competenza in conformità a quanto previsto dal Codice Civile e dallo Statuto sociale, ivi compresa l'approvazione del bilancio di esercizio e la nomina del Consiglio di Amministrazione e dei membri del Collegio Sindacale. Inoltre, è compito dell'Assemblea dei Soci indicare le cariche di Presidente e Vice Presidente, che non detengono cariche dirigenziali all'interno della Società anche se svolgono funzioni di responsabilità operativa, e stabilire la remunerazione degli amministratori, composte da una retribuzione fissa - determinata sulla base delle deleghe e della responsabilità attribuita - e da un trattamento di fine mandato. In occasione del termine del periodo di carica degli Amministratori e del rinnovo o nomina di un nuovo CdA, l'Assemblea dei Soci svolge una valutazione complessiva dell'operato degli stessi, considerando sia l'andamento economico sia la gestione delle tematiche ambientali e sociali e dei relativi impatti.

Nel 2022 sono state introdotte nel Consiglio di Amministrazione deleghe specifiche per gestione e pianificazione strategica in ottica ESG.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione della Società è affidata ad un Consiglio di Amministrazione, nominato ad aprile 2022, composto da tre membri di genere maschile ed età compresa tra i 30 e i 50 anni. I poteri dell'organo amministrativo sono stabiliti dallo Statuto, che ne conferisce i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società. Nel 2023 il CdA si è riunito 6 volte, registrando in ogni occasione la partecipazione al 100% dei suoi membri. Tra le deleghe attribuite agli amministratori vi sono quelle specifiche per il rispetto della conformità normativa ambientale e sulla salute e sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di inserire all'interno degli organi di governo della Società membri che abbiano competenze specifiche sulle tematiche ESG collegate al business in cui opera l'azienda.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2022-2025)

Alessio Miorelli	Presidente e Legale Rappresentante
Stefano Miorelli	Vice Presidente, Consigliere Delegato e Datore di Lavoro ai fini della Salute e sicurezza sul lavoro
Claudio Ribaga	Consigliere Delegato

COLLEGIO SINDACALE

Miorelli Service SpA è controllata da un Collegio sindacale, composto da tre sindaci effettivi e due supplenti, a cui spetta il controllo contabile della Società. Nell'ambito di questo incarico il Collegio sindacale si interfaccia con la funzione incaricata della revisione legale del bilancio. I sindaci rimangono in carica per tre anni e sono rieleggibili.

ORGANISMO DI VIGILANZA

Con l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo (Modello 231), un apposito Organismo di Vigilanza (OdV), nominato dal Consiglio di Amministrazione, vigila sulla sua corretta adozione e su eventuali non conformità. Nel 2023 sono stati organizzati 9 incontri, di cui 6 collegiali con tutti i membri presenti. A seguito di questi incontri, e comunque secondo le modalità e periodicità fissate dal Modello 231 stesso, l'OdV relaziona al Presidente del CdA, il quale ha il compito di riportare agli altri membri eventuali osservazioni e decidere di assegnare eventuali sanzioni amministrative.

In occasione delle riunioni del Consiglio di Amministrazione, l'organismo informa gli amministratori rispetto ad eventuali segnalazioni, modifiche e/o aggiornamenti relativi al Modello 231.

Spettano al Presidente del CdA l'accettazione di ogni eventuale modifica del Modello e la firma dei verbali dell'OdV per presa visione.

Nel 2023 è stato attivato uno strumento di whistleblowing al quale durante il corso dell'anno non sono pervenute segnalazioni relative al Modello 231 o all'Anticorruzione. In merito è stata creata una procedura ad hoc, inviata ai dipendenti tramite App aziendale ed è stata erogata una formazione ai capi area e ai Responsabili di Produzione, nello specifico a 22 dipendenti per un totale di 41 ore.

Infine, nell'anno di rendicontazione non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti che abbiano previsto multe o sanzioni, sia monetarie che non. Non sono altresì pervenute azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche, né denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e/o perdita di dati dei clienti.

Miorelli Service ha messo a disposizione un canale per l'invio di segnalazioni all'Organismo di Vigilanza: odv@miorelliservice.it

COLLEGIO SINDACALE IN CARICA (2022-2025)

Stefano Bettini	Presidente
Chiara Zoccatelli	Sindaco
Carlotta Bettini	Sindaco
Paolo Bresciani	Sindaco Supplente
Andrea Mora	Sindaco Supplente

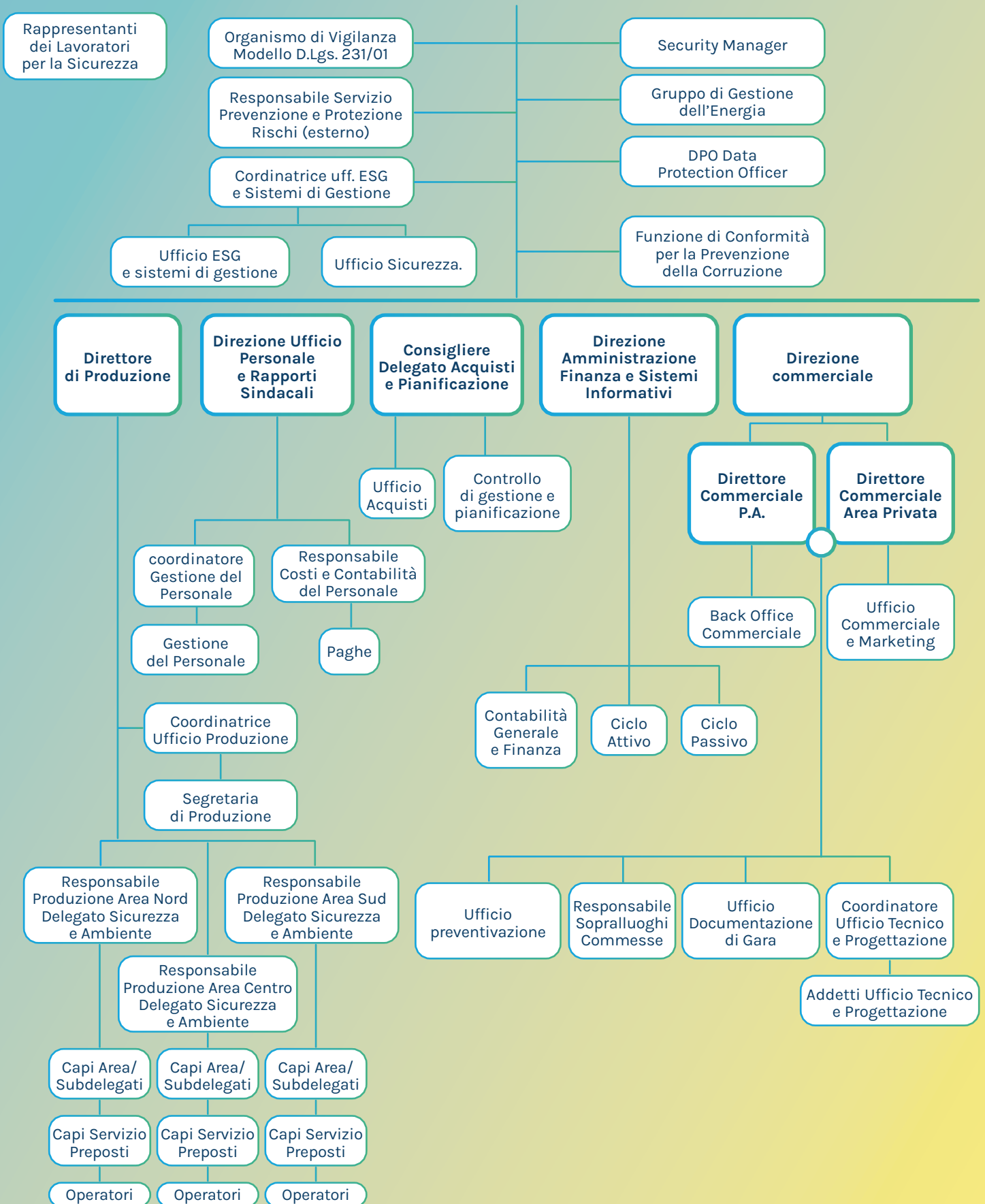
ORGANISMO DI VIGILANZA (2022-2025)

Stefania Zivelonghi	Presidente
Davide Biasco	Membro esperto in sicurezza e ambiente
Dario Frontoni	Interno

REVISORE LEGALE

Dennis Pini	Revisore Legale
--------------------	-----------------

Miorelli Service aderisce a Confindustria Trento ed è parte degli organi direttivi di UNIFerr, l'Unione delle Imprese esercenti attività di pulizia e servizi integrati Ferroviari, parte dell'Associazione Nazionale Imprese di Pulizia e Servizi Integrati.



ORGANIGRAMMA

L'organigramma è composto da:

- Consiglio di Amministrazione (composto da un Presidente e due Consiglieri delegati)
- Ufficio ESG e Sistemi di Gestione
- Impiegati amministrativi
- Capi area
- Consulenti esterni
- Supportano il Consiglio di Amministrazione alcune funzioni strategiche quali RSPP esterno
- Organismo di Vigilanza D. Lgs. 231/01 composta da 2 membri esterni e 1 interno
- Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione
- DPO (Data Protection Officer)
- Security Manager
- Gruppo di Gestione dell'Energia



LA GESTIONE DEI RISCHI

Attraverso il Modello 231 è stata eseguita un'ampia mappatura dei **possibili rischi di reato**, tra cui rischi connessi alla corruzione, alle norme tributarie, al rispetto delle pratiche concorrenziali, e definite le relative misure di prevenzione che comprendono le regole per prevenire la presenza di conflitti di interesse e le modalità di comunicazione di eventuali criticità.

Per gestire al meglio le criticità, nel 2023 la Società ha diviso in due canali differenti la procedura per l'invio di segnalazioni all'Organismo di Vigilanza. Una riguarda le segnalazioni relative a SA8000, Diversità&Inclusione e Parità di Genere; l'altra invece riguarda le tematiche di Whistleblowing, Corruzione, Modello 231 per le quali è stata implementata una piattaforma apposita raggiungibile dal sito internet aziendale. La mappatura dei rischi/opportunità prende in esame i rischi legati a: progettazione dei servizi, approvvigionamenti, pianificazione dei servizi (produzione), gestione delle risorse, rischi amministrativi, rischi connessi all'Ufficio Qualità Sicurezza Ambiente, erogazione dei servizi, comunicazione e marketing, costituzione di ATI e subappalti, interazione con la Pubblica Amministrazione.

Miorelli Service realizza ogni anno una mappatura dei rischi/opportunità nell'ambito del Sistema di gestione Integrato di cui si è dotata.

Qualità

La Qualità del servizio è un tema materiale per Miorelli Service, che lo gestisce mediante la certificazione ISO 9001 dal 2003.

Nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato, Miorelli Service predispone un Programma annuale di audit interni, in cui sono definiti il soggetto e i punti norma oggetto di verifica, tempistiche, luogo e data di esecuzione e soggetto incaricato. Nell'esecuzione di tali audit è prevista la compilazione di una checklist in cui registrare gli esiti e le note dell'audit svolto. Nel 2023 la Società ha svolto due audit interni per il Sistema di Gestione ISO 9001 ed è dotata di 6 auditor qualificati.

Inoltre, il Sistema di Gestione Integrato prevede che tutti i capi area e i capi servizio compilino mensilmente una checklist per ogni appalto che rileva la conformità del servizio erogato rispetto a quanto richiesto, ivi incluse le performance di qualità. Sono state rilevate 3 non conformità a seguito di reclami da parte di clienti, ma sono state prontamente risolte. La gestione delle non conformità viene illustrata da un'apposita Procedura che classifica le non conformità in base a se riguardano:

- il servizio/commissa
- la fornitura/approvvigionamento
- un prodotto fornito da un cliente
- un'attività/documento/aspetto di Sistema di Gestione Integrato, Responsabilità Sociale, Anticorruzione, Sicurezza delle Informazioni, Parità di Genere, Energia.

Inoltre, ogni Reclamo (scritto o verbale) inoltrato da parte interessata verso l'Azienda deve essere tempestivamente comunicato al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato e/o alla Direzione, che valutano la fondatezza del Reclamo ed eventualmente accendono l'iter di Non Conformità per la tempestiva risoluzione del problema e la verifica di efficacia di quanto adottato.

Infine, la Società effettua periodicamente delle rilevazioni di *customer satisfaction*, per raccogliere direttamente il punto di vista dei propri clienti.



AUDIT INTERNI ANNUALI
CHECKLIST CON ESITI E NOTE SVOLTI NEL 2023:

2 AUDIT DI SISTEMA ISO 9001

6 AUDITOR DI SISTEMA ISO 9001



CHECKLIST MENSILE
CONFORMITÀ AGLI APPALTI E QUALITÀ



CUSTOMER SATISFACTION PERIODICHE
PUNTI DI VISTA DEI CLIENTI NEL 2023:

38 QUESTIONARI SOTTOPOSTI

92,2/120
PUNTEGGIO MEDIO PER QUESTIONARIO

Sostenibilità

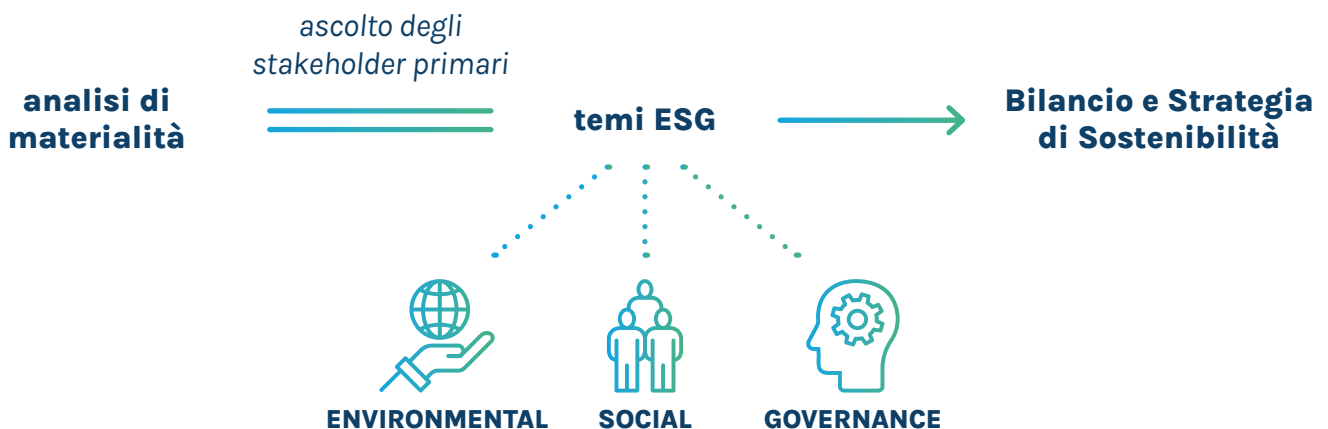
Nel 2023 la Società Miorelli Service inizia il percorso di reporting di sostenibilità che l'ha condotta alla pubblicazione del presente Bilancio, il primo, che sarà aggiornato su base annuale.

Da diversi anni l'azienda ha intrapreso scelte strategiche e progetti di Responsabilità Sociale d'Impresa, spesso anticipando le esigenze di clienti privati e di stazioni appaltanti. Gli investimenti hanno riguardato non solo gli impatti legati all'impronta climatica del servizio erogato e alla gestione efficiente dell'energia, ma anche impatti sociali quali il benessere lavorativo e la parità di genere, nonché di governance come la gestione del rischio e la prevenzione della corruzione.

Sostenibilità per Miorelli è un approccio a 360 gradi, che ha colto nel Bilancio di Sostenibilità l'opportunità di essere sistematizzato e integrato da una **Strategia di Sostenibilità**, che fissa obiettivi e relativi KPI (indicatori-chiave di performance) come strumento di monitoraggio e di miglioramento continuo.

Il percorso intrapreso, che avrà come ricaduta immediata l'acquisizione di una maggiore consapevolezza da parte di collaboratori e altri stakeholder Miorelli, è fondato su solide basi. Come spiegato in dettaglio nel paragrafo specifico, è stata realizzata una **analisi di materialità** volta a definire i temi rilevanti sui quali impostare Bilancio e Strategia di Sostenibilità, e questa analisi è stata condotta anche mediante l'ascolto attivo degli stakeholder primari, in modo tale da poterli includere nei processi decisionali che determineranno le future scelte Miorelli. L'inclusione della sostenibilità nella pianificazione strategica, che è uno dei temi emersi dall'analisi di materialità, porterà effetti sia sul piano della competitività nelle gare d'appalto che sul piano della sensibilizzazione di clienti e collaboratori.

La sostenibilità nella pianificazione strategica genera impatti positivi sulla partecipazione alle gare d'appalto e sulla sensibilizzazione di fornitori e collaboratori.







HIGHLIGHTS 2023

USO DI PRODOTTI CON
CRITERI AMBIENTALI
(ECOLABEL/CAM/PMC)

65,5%

MEZZI AZIENDALI
CON STANDARD EMISSIVO
EURO 6 O ELETTRICI

100%

PRODOTTI TESSILI
IN MICROFIBRA

95,9%

PRODOTTI CHIMICI
"FORTI"

92,8%

PRODOTTI
PER STOVIGLIE

58,7%

PRODOTTI CHIMICI
DETERGENTI ORDINARI



8.844 GJ

ENERGIA CONSUMATA

6.459,20

t. CO₂ eq.

TOTALE EMISSIONI
A LIVELLO
DI ORGANIZZAZIONE

-20%

di emissioni di CO₂ eq.
per m² pulito

ANALISI COMPARATIVA
LCA DEL PROTOCOLLO
MIORELLI GREEN

Ridurre l'impatto ambientale

Il nostro impegno per ridurre l'impatto ambientale è concreto e tangibile: produzione di energia da fonte rinnovabile, riduzione dei consumi di energia elettrica e termica; riduzione delle emissioni di CO₂ da fonte fossile; acquisto di prodotti con caratteristiche di ecologicità; prevalenza del recupero dei rifiuti sullo smaltimento.

IN QUESTA SEZIONE

- > Innovazione, ricerca e sviluppo
- > La carbon footprint dei servizi di pulizia
- > Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale
- > Energie e fonti rinnovabili
- > Gestione emissioni
- > Gestione rifiuti

Innovazione, ricerca e sviluppo

La flessibilità e le diversificate richieste della clientela unite alla crescente velocità di sviluppo e azione sul territorio nazionale necessitano di un'implementazione continua di soluzioni tecnologiche che possano supportare il **lavoro in mobilità**. In questo contesto si inseriscono le innovazioni incrementalmente verso la digitalizzazione dei processi avviate nel corso degli ultimi anni e portate avanti con frequenza e continuità attraverso un graduale miglioramento degli ausili digitali a supporto del core business aziendale.

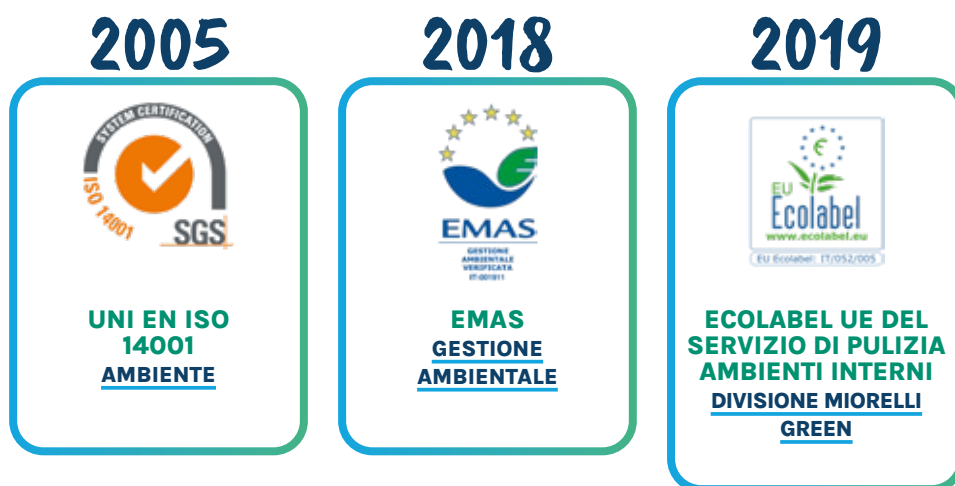
Un esempio significativo è l'utilizzo sempre più consistente del nuovo gestionale e dell'**App InMiorelli**, che si sono rivelati sempre più efficaci sia per l'efficientamento del processo di erogazione del servizio che dei processi di gestione dei dipendenti, nonché per la semplificazione del flusso informativo con i clienti in ottica di *customer satisfaction*.

Da un punto di vista economico, nell'ultimo triennio Miorelli ha investito in innovazione, ricerca e sviluppo una cifra complessiva che supera i 160.000 euro. Gli investimenti sono orientati a un miglioramento ed efficientamento del servizio erogato, sia da un punto di vista operativo che informatico.

inMiorelli

168.550 €

**INVESTIMENTI IN
INNOVAZIONE, RICERCA
E SVILUPPO**



Miorelli Service è uno dei più attenti player a livello nazionale dal punto di vista ambientale, come dimostra il percorso intrapreso da tanti anni che le ha valso il **PREMIO HSE & Sustainability Award 2022** per la categoria Servizi Generali, promosso da Eni e Open-es. Queste le principali tappe:

- nel 2005 certifica il Sistema di Gestione Ambientale, oggi parte del sistema di gestione integrato, ai sensi della norma **ISO 14001**;
- nel 2018 consegue la **Registrazione EMAS** e pubblica la Dichiarazione Ambientale asseverata da un ente terzo;
- nel 2019 l'azienda è stata la quinta in Italia a dotarsi della certificazione **Ecolabel UE** per il servizio di pulizia ambienti interni (creando la divisione **Miorelli Green**);
- nel 2021 si dota del sistema di rating **Ecovadis**, una valutazione della sostenibilità delle catene di fornitura;
- nel 2022 ottiene la certificazione **ISO 14067** per la gestione dell'impronta climatica (Carbon Footprint del servizio di pulizia in ambito civile);
- nel 2023 ottiene la certificazione ISO50001 per la gestione dell'energia.



La Carbon Footprint del servizio di pulizia

Per migliorare le performance ambientali dei servizi, Miorelli Service ha sviluppato un sistema di **carbon management** certificato con l'obiettivo di quantificare le emissioni di gas serra (GHG) legate al ciclo di vita dei servizi erogati. A giugno 2022 Miorelli Service ha infatti ottenuto la certificazione ISO 14067:2018 CFP SYSTEMATIC APPROACH per il servizio di pulizia in ambito civile.

L'azienda è ora in grado di rilasciare ai propri clienti la quantificazione delle emissioni di CO₂ di questo servizio, una informazione utile a valorizzare le strategie climatiche e le politiche ambientali dei propri clienti e a perseguire obiettivi di **Carbon Neutrality entro il 2050**, come chiede l'Unione Europea in linea con i principi dell'Accordo di Parigi.

Sfruttando l'opportunità prevista dallo standard ISO 14067 denominata Approccio Sistemático (annesso C allo standard), Miorelli ha realizzato uno strumento di calcolo semplificato per la quantificazione della CO₂ del servizio e lo sviluppo di future **Dichiarazioni Climatiche** su altri cantieri. Per chiudere il cerchio, è in programma la ricerca di un progetto di compensazione delle emissioni che non è stato possibile evitare.

Nel 2021 Miorelli Service, in modo propedeutico all'ottenimento della certificazione ISO 14067, aveva commissionato uno studio di LCA (Life Cycle Assessment) comparativo sulla valenza ambientale e qualitativa (igienico-microbiologica) del **protocollo innovativo Green** (applicato all'appalto specifico) rispetto ad un protocollo tradizionale, in conformità alle norme UNI EN ISO 14040-4044 ed in coerenza con i Criteri Ambientali Minimi (CAM cleaning) definiti nel DM 29 gennaio 2021. I risultati dell'analisi **LCA comparativa**, condotta sulle attività maggiormente frequenti e impattanti sul servizio erogato (pulizia dei pavimenti, degli arredi e dei servizi igienici), hanno evidenziato come il Protocollo Green permetterebbe un significativo contenimento dell'impronta di carbonio: 19.476 kg di CO₂ equivalenti evitati ogni anno e una riduzione del 20,01% di emissioni di CO₂ eq. per metro quadro di superficie pulita.

Il risultato è dovuto principalmente alla riduzione delle emissioni generate nei processi di produzione delle attrezzature tessili (-1,78 kg CO₂e rispetto al protocollo tradizionale), nei processi di produzione dei detersivi per pavimenti (-0,14 kg CO₂e), nei trasporti delle attrezzature tessili (-0,08 kg CO₂e), nelle operazioni di smaltimento dei rifiuti tessili speciali (-0,06 kg CO₂e) e nei consumi di energia elettrica (-0,05 kg CO₂e).

Lo studio ha evidenziato anche una riduzione dei costi ambientali per la pulizia, del consumo di detersivi, del consumo di acqua, dei rifiuti in carta e cartone e dei rifiuti tessili.



UNI EN ISO 14067:2018
Carbon Footprint

-20%

di emissioni di CO₂ eq.
per m² pulito

**ANALISI COMPARATIVA
LCA DEL PROTOCOLLO
MIORELLI GREEN**

Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale

Nell'ottica di ridurre l'impatto del servizio di pulizia, che è la principale tipologia di servizi erogata da Miorelli Service, un ruolo molto importante viene svolto dall'Ufficio Acquisti e dall'Ufficio Gare, che collaborano per offrire ai propri clienti (in maggioranza Enti Pubblici o enti a prevalente capitale pubblico) un servizio conforme ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) nonché con i più alti standard in termini ambientali.

Nello specifico, attraverso la duratura e solida collaborazione con due grandi fornitori di prodotti detergenti e attrezzature, l'azienda sceglie preferibilmente materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale, con imballaggi in plastica riciclata al 100%. Le caratteristiche di ecologicità dei prodotti acquistati riguardano:

- le certificazioni ISO 14024 (es. UE Ecolabel, Nordic Ecolabel)
- la conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM)

Per i prodotti chimici a uso disinfettante è stato fatto riferimento al possesso di attestazione ministeriale di Presidio Medico Chirurgico (PMC) o Biocida, a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

ANALISI DEGLI ACQUISTI 2023

I materiali acquistati sono stati inizialmente suddivisi in tre macro categorie di consumo prevalente:

1. PRODOTTI CHIMICI
2. PRODOTTI TESSILI
3. PRODOTTI ECONOMALI

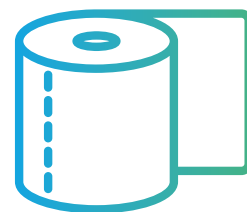
All'interno di ognuna di queste categorie i prodotti sono stati ulteriormente raggruppati in sottocategorie in base alla destinazione d'uso, alla tipologia o alla frequenza di utilizzo. I valori riportati di seguito sono complessivi e riferiti a tutti i cantieri gestiti e con erogazione del servizio da parte di Miorelli.



CHIMICI



TESSILI



ECONOMALI

1. PRODOTTI CHIMICI

Dall'analisi dei prodotti chimici acquistati emerge l'impegno dell'azienda a scegliere quelli a uso ordinario con criteri ambientali: il 55% dei prodotti detergenti a uso ordinario acquistati possiede una certificazione ISO 14024 o è conforme ai CAM. La percentuale sale al 95,9% nella sottocategoria dei prodotti chimici forti (per la pulizia dei treni, la rimozione di graffiti, vernici, colla, chewing gum, ecc.) e al 92,8% nella sottocategoria di prodotti per le stoviglie.

Per quanto riguarda i prodotti con formulazioni **concentrate** (ovvero da diluire in acqua prima dell'uso), il cui uso è incoraggiato dalla normativa CAM in ottica di riduzione delle emissioni correlate ai trasporti e di rifiuti correlati allo smaltimento degli imballaggi, la sottocategoria che ne vede il più ampio impiego è quella dei detergenti per pavimenti e superfici dure con il 99,7% del totale acquistato nel 2023. Seguono i prodotti chimici ad uso disinfettante (esclusi i gel igienizzanti per le mani), con l'86,1% del totale acquistato. Tali prodotti, che per loro natura non possono avere una certificazione di ecologicità, sono in larga parte in possesso dell'autorizzazione come Presidio Medico Chirurgico (PMC) o Biocida, potendo quindi garantire il massimo grado di tutela della salute e sicurezza per gli operatori. La diluizione inoltre consente un ulteriore abbassamento della tossicità per la salute umana.



USO DI PRODOTTI
CON CRITERI AMBIENTALI
(ECOLABEL/CAM/PMC)

95,9%

PRODOTTI CHIMICI "FORTI"

87,3%

PRODOTTI PER STOVIGLIE

55%

PRODOTTI CHIMICI
DETERGENTI ORDINARI

PRODOTTI CHIMICI ACQUISTATI (Litri)	Acquisti 2021 (L)	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)	Acquisti 2022 (L)	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)	Acquisti 2023 (l)	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)
Prodotto chimico detergente a uso ordinario	203.931,75	49,1%	222.235,45	51,1%	193.430,35	55,0%
Prodotto chimico detergente straordinario	11.386,80	8,1%	13.791,40	17,7%	21.851,00	16,9%
Prodotto chimico ad uso disinfettante (compresi igienizzanti, sanificanti, ecc. e per tutti gli usi - superfici, bucato, ecc.)	182.355,69	24,5%	160.469,08	23,3%	104.447,55	19,8%
Prodotto lavanderia	1.508,00	6,5%	1.299,00	10,2%	1.561,20	20,8%
Prodotto per stoviglie (manuale o meccanico)	2.047,00	74,2%	1.663,50	61,5%	1.100,00	87,3%
Prodotti chimici forti (pulizia treni, rimozione graffiti, rimozione colla, smacchiatori)	27.388,95	98,5%	30.166,45	97,7%	38.172,76	95,9%
Additivi vari	330,60	22,7%	450,00	5,6%	595,00	0,0%
Totale	428.948,79		430.074,88		361.157,86	

2. PRODOTTI TESSILI

I prodotti tessili sono stati classificati in base al materiale di cui sono composti: microfibra, cotone, altri materiali sintetici e una categoria specifica per i prodotti monouso. Sono state escluse dalle valutazioni di ecologicità tutte le attrezzature tessili monouso o non ricondizionabili come piumini, spugne, spazzole e prodotti similari.

Nel 2023 possiedono criteri ambientali il 17,1% dei prodotti tessili in cotone e il 100% dei prodotti in microfibra. L'uso di questi ultimi, che rimane stabile nel biennio analizzato, soddisfa infatti un importante requisito indicato nei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per le forniture ed il noleggio di prodotti tessili (DM 7 febbraio 2023): la microfibra garantisce durabilità ed efficacia, oltre che un risparmio nell'utilizzo di prodotti detergenti e di acqua.



USO DI PRODOTTI TESSILI
CON CRITERI AMBIENTALI
(ECOLABEL/CAM)

17,1%

TESSILI IN COTONE

100%

TESSILI IN MICROFIBRA

PRODOTTI TESSILI ACQUISTATI (KG)	Acquisti 2021 (Kg)	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)	Acquisti 2022 (Kg)	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)	Acquisti 2023 (Kg)	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)
tessili in microfibra	2.753,27	100%	2.755,11	100%	2.283,64	100%
tessili in cotone	14.952,43	14%	16.105,83	17%	13.971,5	17,12%
prodotti in altro materiale	11.289,14	-	12.922,34	-	8.655,6	-
monouso	6.503,83	-	7.238,62	-	11.636,8	-
Totale	35.498,68		39.021,89		36.547,57	

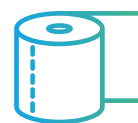
3. PRODOTTI ECONOMALI

Per quanto riguarda i materiali economali e i prodotti per le mani, nel 2023 la percentuale di prodotti in possesso di criteri ambientali si conferma in linea con quella registrata nel precedente biennio. Nello specifico si attesta al 66,2% per i materiali in carta (carta asciugamani, carta igienica, carta asciugatutto, carta copri WC) e al 7,6% per i prodotti lavamani e crema mani.

PRODOTTI ECONOMALI ACQUISTATI	Acquisti 2021	di cui % con criteri ambientali (Ecolabel/CAM/PMC)	Acquisti 2022	di cui % con criteri ambientali (Ecolabel/CAM/PMC)	Acquisti 2023	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)
Carta (kg)	572.112,84	64,0%	647.516,89	66,6%	654.323,05	66,2%
Lavamani/crema mani (Lt)	93.962,10	4,3%	95.870,00	5,3%	79.152,00	7,6%
Cotone (kg)	-	-	880	0%	-	-

Nell'erogazione del servizio, oltre alle materie prime, contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale anche i macchinari utilizzati (in prevalenza lavasciuga e spazzatrici), la cui gestione è stata affidata quasi per la totalità a un servizio full rent, nell'ottica di garantire la massima conformità ai Criteri Ambientali Minimi (DM 29 gennaio 2021):

- rispetto dei più elevati standard di efficienza idrica ed energetica;
- maggiore durata possibile del loro ciclo di vita e riciclaggio delle componenti;
- rispetto dei principi dell'eco-design, riparabilità, facilità di disassemblaggio e smaltimento delle parti da sostituire;
- percentuale di plastica riciclata sul totale della plastica complessivamente presente nella macchina;
- manutenzione secondo quanto suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e aggiornamento del registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato.



USO DI PRODOTTI ECONOMALI CON CRITERI AMBIENTALI (ECOLABEL/CAM)

66,2%

MATERIALI IN CARTA

7,6%

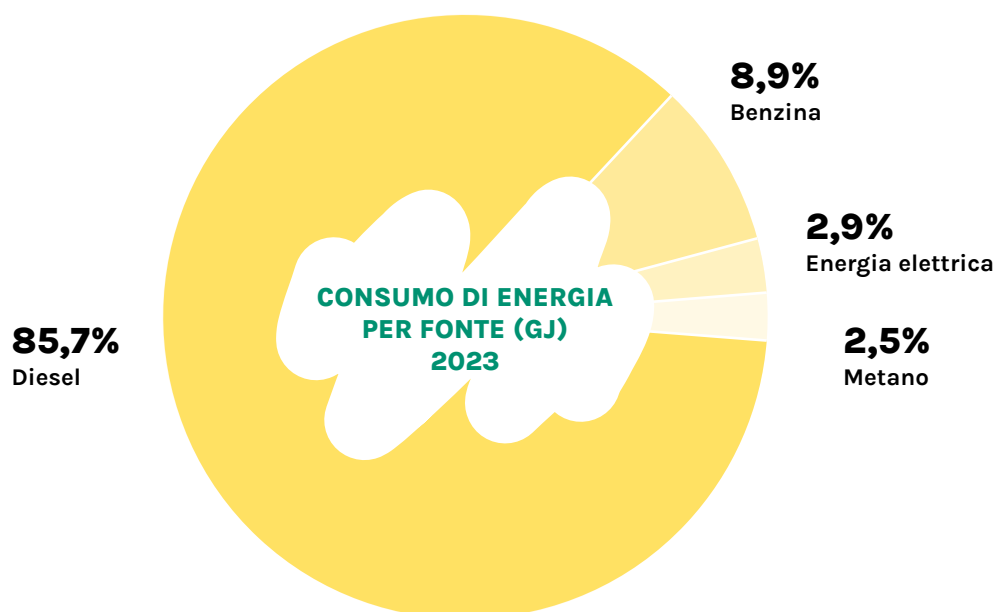
PRODOTTI LAVAMANI E CREMA MANI

Energia e fonti rinnovabili

Produzione e/o acquisto di energia rinnovabile è il tema prioritario emerso dall'analisi di materialità, in riferimento non tanto alle necessità di approvvigionamento degli uffici, quanto dell'erogazione dei servizi presso i clienti.

Dopo aver creato nel 2022 l'Energy Team, nel 2023 Miorelli Service ha ottenuto la **certificazione ISO 50001** relativa al Sistema di gestione dell'energia.

CONSUMO DI ENERGIA PER FONTE (GJ)	2021	2022	2023	variazione % ultimo anno
Energia elettrica	315,2	361,3	384,1	6,3%
Metano	924,1	762,5	329,0	-56,9%
Diesel	9.795,0	11.246,0	11.369,6	1,1%
Benzina	942,6	1.063,7	1.186,5	11,5%
Totale	11.976,9	13.433,5	13.269,1	-1,2%



In quest'ottica l'azienda presta molta attenzione all'impiego di macchinari ad alta efficienza energetica e di veicoli aziendali di standard emissivo recente, manifestando una progressiva tendenza all'acquisto di veicoli elettrici, ove possibile per la tipologia di servizio erogato. Nell'ultimo biennio la Società ha investito complessivamente quasi 270.000 euro in progetti volti al miglioramento ambientale ed energetico, come la sostituzione di alcuni mezzi favorendo l'acquisto di mezzi elettrici o interventi di efficientamento energetico.

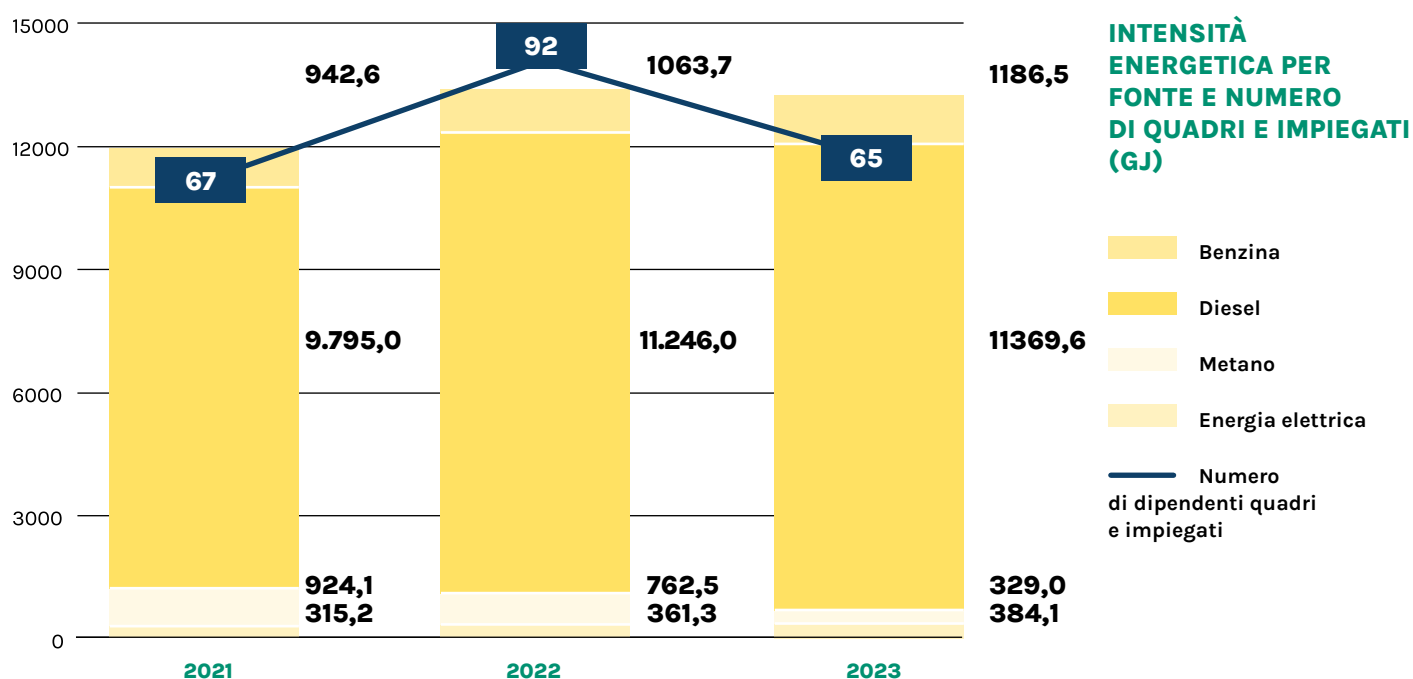
Miorelli Service negli ultimi tre anni ha investito 270 mila euro in progetti di miglioramento ambientale.

Tra gli altri investimenti recentemente realizzati in questo ambito, l'azienda ha installato un **impianto fotovoltaico da 100 kWp** sul tetto della sede di Mori (TN) e due colonnine di ricarica nel piazzale della stessa per le auto elettriche, sia aziendali sia ad uso privato. Sempre nel 2023, è stato installato un **impianto a pompa di calore** con una potenza di 146 kW in raffrescamento e 136 kW in riscaldamento. Il risultato di tali investimenti è già tangibile nel 2023: complessivamente nella sede di Mori il consumo di energia elettrica e termica per il riscaldamento è diminuito del 29,3%, con un fabbisogno energetico ridotto di 310 giga joule. Considerando che gli impianti sono stati realizzati nel corso del 2023, è verosimile attendersi risultati ancora migliori per l'anno 2024, il primo con la piena operatività nel corso di tutti i 12 mesi.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA E METANO PRESSO LA SEDE DI MORI (GJ)

	2021	2022	2023	Variazione % ultimo anno
Sede - Mori	1.193	1.057	747	-29,3%

Complessivamente i consumi energetici risultano in diminuzione dell'1,2% rispetto al 2022: tali valori comprendono l'energia consumata presso la sede aziendale di Mori (TN) e le altre unità locali dislocate sul territorio italiano in cui l'utenza è intestata alla Società (energia elettrica, metano impiegato per riscaldamento e carburante per autotrazione di autovetture, auto in fringe benefit, autocarri e macchinari). I consumi energetici nei cantieri sono imputabili invece ai clienti.



CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA (kWh)	2021	2022	2023	Variazione % ultimo anno
Sede - Mori (energia prelevata dalla rete)	74.581	81.893	79.568	-2,8%
Sede - Mori (energia autoconsumata da fotovoltaico)	0	0	36.610	-
Unità locale Bolzano	2.539	2.539	2.633	3,7%
Unità locale Firenze	1.114	1.114	883	-20,7%
Unità locale Cinisello Balsamo	356	949	1.113	17,3%
Unità locale Roma	0	4.814	7.032	46,1%
Unità locale Bologna	8.978	8.978	14.926	66,3%
Unità locale Mestre	0	65	539	729,2%
Totale	87.568	100.351	143.304	42,8%

CONSUMI DI METANO (Smc)	2021	2022	2023	Variazione % ultimo anno
Sede - Mori	23.689	19.546	8.434	-56,9%
Totale	23.689	19.546	8.434	-56,9%

CONSUMO DI CARBURANTE PER AUTOTRAZIONE (L)	2021	2022	2023	Variazione % ultimo anno
Diesel	270.724,65	310.829,7	311.714,6	0,3%
Diesel HVO	-	-	2.530,2	-
Benzina	29.221,80	32.978,3	36.783,6	11,5%
Totale	299.946,46	343.807,97	351.028,42	2,1%

Il consumo di acqua non è emerso come tema materiale per Miorelli Service e i suoi stakeholder. I consumi idrici direttamente imputabili a Miorelli riguardano il consumo della sede aziendale di Mori e altre tre sedi secondarie per cui è previsto l'utilizzo di acqua in termini di servizi igienici; per le altre sedi il consumo è incluso nel canone di affitto. Gli scarichi idrici relativi a questo tipo di utilizzo sono reflui civili prelevati dalla rete pubblica dell'acquedotto e destinati alla rete fognaria comunale. Per quanto concerne i cantieri, invece, i consumi e gli scarichi sono in capo ai clienti e sono principalmente generati dall'utilizzo dei servizi igienici da parte dei lavoratori o da reflui derivanti da attività come lavaggio e pulizia.

Gestione emissioni

Nel corso del 2023 Miorelli Service ha intrapreso il primo passo per la definizione di una Strategia Climatica: quantificare le emissioni di gas a effetto serra (GHG) tramite il calcolo della Carbon Footprint di organizzazione.

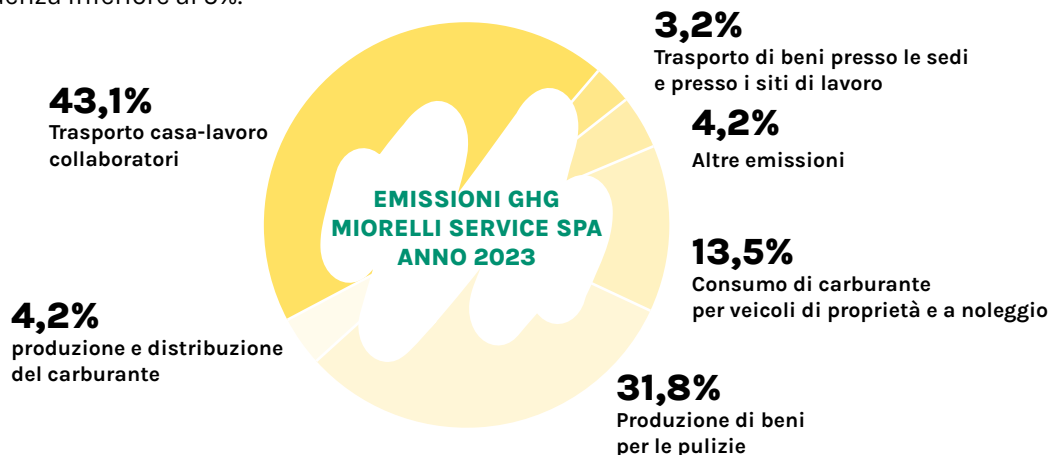
La Carbon Footprint (CF) o Impronta di carbonio rappresenta un indicatore ambientale volto alla quantificazione delle emissioni di gas clima-alteranti prodotte direttamente o indirettamente da un'organizzazione, con lo scopo di misurare l'impatto che le attività antropiche causano nei confronti dei cambiamenti climatici, i quali possono, a loro volta, avere significative implicazioni per le attività economiche e l'intero sistema sociale.

La quantificazione delle emissioni di gas a effetto serra di Miorelli Service ha permesso di predisporre un inventario di GHG accurato, grazie al quale è possibile raggiungere diversi obiettivi tra cui la rendicontazione pubblica delle emissioni GHG, l'identificazione di possibili azioni di riduzione dell'impronta di carbonio, la qualificazione dell'offerta di servizi a maggior livello ambientale.

L'inventario GHG, predisposto con riferimento all'anno 2022 ed aggiornato, in occasione del presente Bilancio di Sostenibilità, con riferimento all'anno 2023, è stato sottoposto a verifica da parte di Bureau Veritas - ente terzo indipendente - secondo quanto previsto dalla norma ISO 14064-1. Tale norma, recepita in Italia dalla UNI EN ISO 14064-1:2019, definisce principi e requisiti a livello di organizzazione per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG) e della loro rimozione. Essa include i requisiti per la progettazione, lo sviluppo, la gestione, la rendicontazione e la verifica dell'inventario dei gas ad effetto serra di un'organizzazione. Il calcolo ha permesso di quantificare le emissioni prodotte da Miorelli Service, sia direttamente sia indirettamente, considerando, tra quanto applicabile, il seguente perimetro di rendicontazione:

- Categoria 1: Emissioni e rimozioni dirette di GHG;
- Categoria 2: Emissione indirette di GHG da energia importata;
- Categoria 3: Emissioni indirette di GHG da trasporto;
- Categoria 4: Emissioni indirette di GHG da prodotti utilizzati dall'organizzazione.

Nel 2023 le principali fonti emissive di Miorelli Service sono il trasporto casa-lavoro dei collaboratori (43,1%), la produzione di prodotti per le pulizie (31,8%) e il consumo di carburante per i veicoli aziendali (13,5%). Tutte le altre fonti emissive hanno un'incidenza inferiore al 5%.



Con il calcolo della Carbon Footprint del servizio di pulizia e della Carbon Footprint di Organizzazione, Miorelli Service sta gettando le basi per l'integrazione di una Strategia Climatica nella governance.

Le variazioni più significative - in termini percentuali - tra il 2022 ed il 2023 hanno riguardato la produzione di beni durevoli per il servizio di pulizia (+148% pari a 46,81 tonnellate di CO₂ eq., principalmente a seguito dell'acquisto di vestiario per gli addetti al servizio) e il trasporto per viaggi di lavoro (+133,8% pari a 7,38 tonnellate di CO₂ eq., per effetto di maggiori trasferte durante l'anno in appalti distribuiti sul territorio nazionale). Tali incrementi sono stati più che compensati, in valore assoluto, dalla diminuzione delle emissioni di altre categorie, su tutte quelle connesse alla produzione di beni per le pulizie (-8,1%, pari a 179,11 tonnellate di CO₂ eq., a seguito della riduzione del volume di acquisto di sacchi, prodotti chimici ad uso disinfettante, rotoli in cotone, attrezzature tessili in acrilico e in polipropilene).

Complessivamente le emissioni di CO₂ da fonte fossile, a livello di organizzazione, sono diminuite nel 2023 del -5,1%, pari a 335,28 tonnellate di CO₂ eq. Tale riduzione è stata possibile grazie ad una responsabilità ambientale diffusa che ha sempre caratterizzato l'azienda. Nonostante ciò, per ottenere risultati ancora più significativi, Miorelli Service si impegnerà nei prossimi anni a definire una Strategia di responsabilità climatica con l'obiettivo di ridurre le emissioni considerando la baseline del 2022.

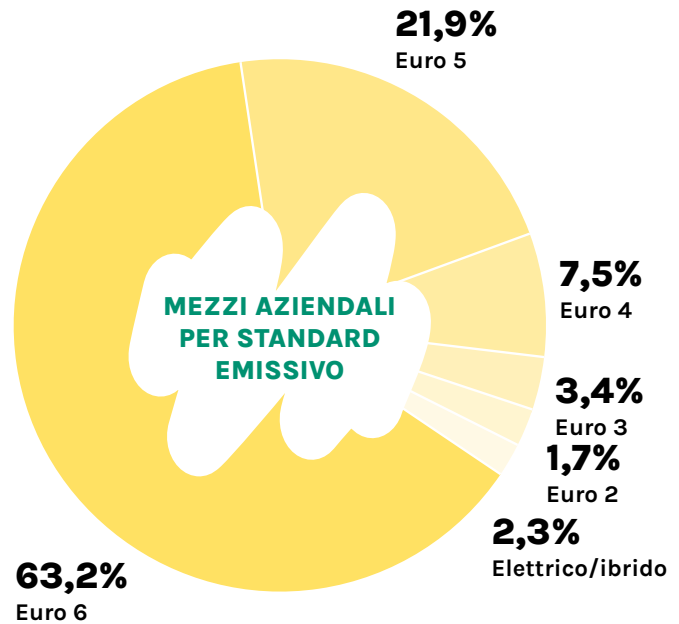
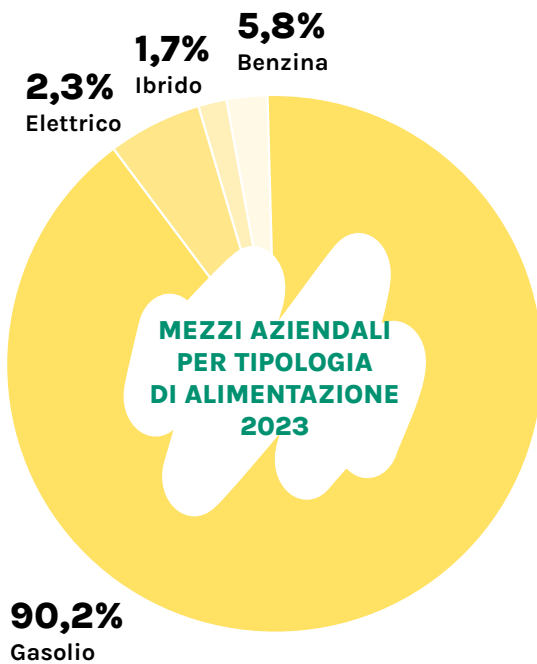
EMISSIONI DI CO₂ EQ. PER FONTE (t), DIRETTE ED INDIRETTE DA ENERGIA ACQUISTATATA

TIPOLOGIA DI SORGENTI EMISSIVE	2022	2023	Variazione % ultimo anno
Categoria 1			
Consumo di combustibili per riscaldamento delle sedi	39,83	17,34	-56,5%
Consumo di carburante per veicoli di proprietà e a noleggio	866,80	860,54	-0,7%
Emissioni fuggitive	0,00	0,00	-
Categoria 2			
Energia elettrica consumata presso le sedi	25,11	29,36	16,9%
Categoria 3			
Trasporto di beni presso le sedi e presso i siti di lavoro	224,89	206,55	-8,2%
Trasporto casa-lavoro collaboratori	2.897,34	2.739,63	-5,4%
Trasporto per viaggi di lavoro	5,52	12,89	133,8%
Produzione e distribuzione del carburante	273,12	265,76	-2,7%
Perdite da distribuzione energia elettrica	1,81	1,79	-0,8%
Categoria 4			
Produzione di beni per le pulizie	2.200,04	2.020,93	-8,1%
Produzione di energia elettrica	5,16	4,99	-3,2%
Produzione di beni durevoli per il servizio di pulizia	31,62	78,43	148,0%
Rifiuti legati al servizio di pulizia e rifiuti conferiti tramite MUD	30,12	27,85	-7,6%
TOTALE EMISSIONI DI CO₂ eq. DA FONTE FOSSILE	6.601,35	6.266,07	-5,1%
Emissioni biogeniche	76,61	93,85	22,5%
TOTALE EMISSIONI DI CO₂ eq.	6.677,96	6.359,92	-4,8%

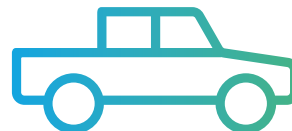
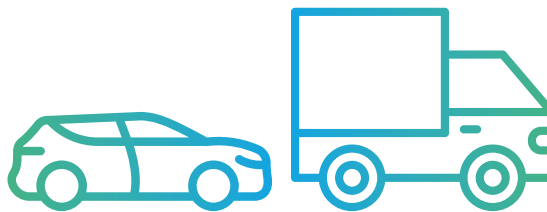
MEZZI AZIENDALI

La Società dispone nel 2023 di 174 mezzi, di cui 166 auto e furgoni e 8 mezzi diversi tra autospurgo, pick-up e inaffiatrice stradale. Il 65,5% della flotta è composto da veicoli a basse emissioni, ovvero da mezzi con standard emissivo euro 6 (63,2%), elettrici e ibridi (2,3%). Il 90,2% dei veicoli è alimentato a gasolio.

174
MEZZI IN TOTALE



166 AUTO E FURGONI



8 AUTOSPURGO, PICK-UP E INNAFFIATRICE STRADALE

Gestione rifiuti

La gestione dei rifiuti per Miorelli Service, in quanto impresa che offre servizi integrati, ha un duplice ambito di applicazione: il servizio svolto per conto dei propri clienti, per i quali effettua raccolta e trasporto rifiuti presso impianti autorizzati, e servizio di intermediazione; la raccolta e il trasporto dei propri rifiuti prodotti presso la sede o presso i siti di lavoro in cui presta servizio.

Per il primo ambito di applicazione, l'erogazione del servizio per i clienti, Miorelli Service è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali nelle seguenti categorie e con le seguenti autorizzazioni:

- Cat. 4 raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi – Iscrizione N. TN00737 del 02/05/2022;
- Cat. 8f intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi – Iscrizione N. TN00737 del 24/06/2021

Per il secondo ambito, ovvero la gestione dei rifiuti propri, Miorelli Service è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali nella seguente categoria:

- Cat. 2 bis produttori iniziali di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti – Iscrizione N. TN00737 del 29/03/2022.

La Società è impegnata nella riduzione della produzione di rifiuti propri, nel favorirne la corretta differenziazione e nel consentirne un miglior trattamento complessivo. Nello specifico, anche grazie alla collaborazione con i propri fornitori, Miorelli Service attua alcune buone pratiche:

- il risciacquo delle taniche dei detergenti per lo smaltimento nella frazione della plastica;
- la diluizione del prodotto chimico per minimizzare la produzione di rifiuti pericolosi con l'impatto di tutelare la salute degli operatori;
- la riduzione degli imballaggi attraverso l'impiego di prodotti concentrati.

Nel 2023 è stata condivisa internamente una specifica Procedura sulla Gestione ordinaria dei rifiuti derivanti da attività di servizio di pulizia, i rifiuti gestiti presso i cantieri come intermediari, i rifiuti prodotti presso la sede e dei rifiuti derivanti da attività di derattizzazione e disinfestazione. La Procedura illustra le diverse modalità di gestione e smaltimento, suddividendo i rifiuti in pericolosi e non pericolosi e in categorie (tra cui rifiuti urbani umido, rifiuti urbani secco indifferenziato, rifiuti speciali differenziabili riciclabili ecc.).

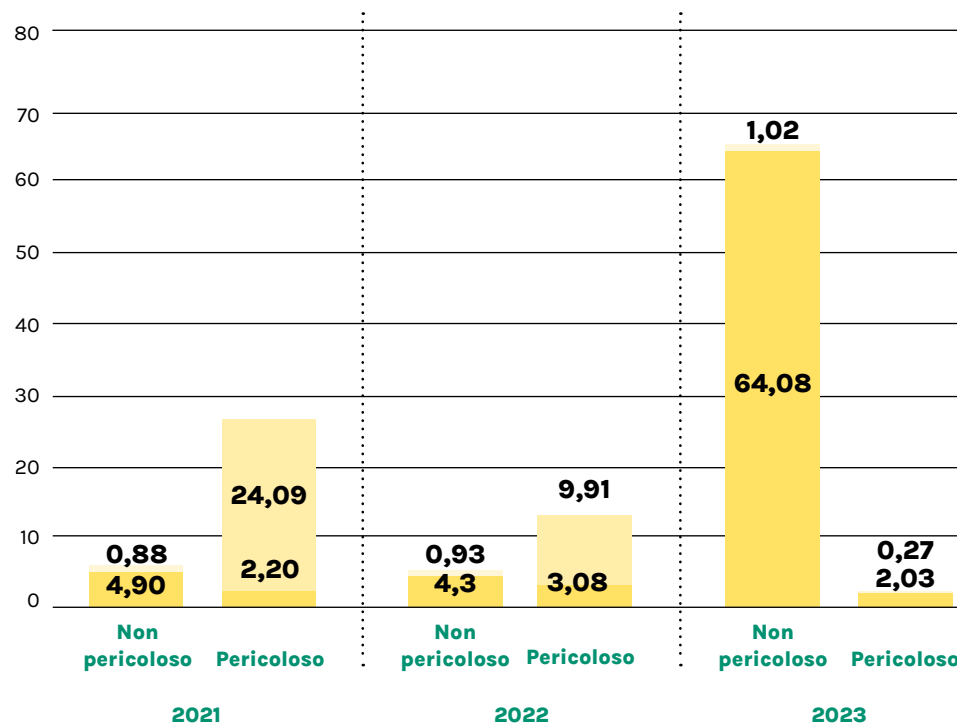
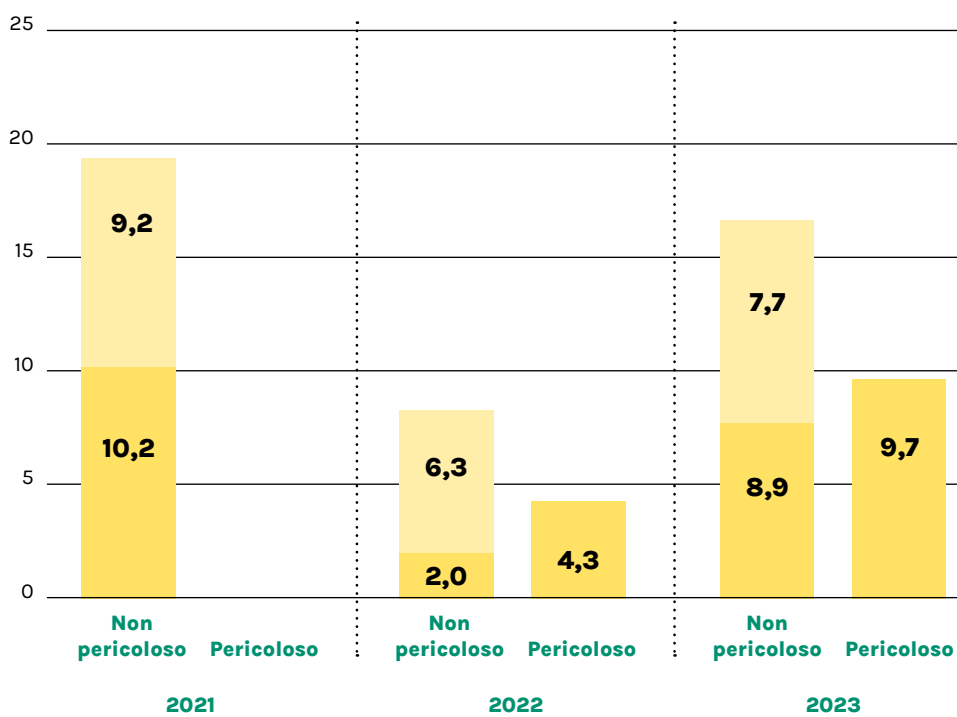
Per una più accurata analisi dei rifiuti propri sono stati separati i rifiuti prodotti presso la sede principale della Società e quelli prodotti presso i siti di lavoro. Nel 2023 si registra un aumento nella produzione dei rifiuti sia presso la sede sia presso i siti di lavoro. Per quanto riguarda i cantieri, l'aumento nella produzione dei rifiuti non è direttamente imputabile a Miorelli in quanto il dato è influenzato dall'attività svolta presso i cantieri gestiti. I rifiuti maggiormente prodotti nel 2023 rientrano tra i non pericolosi e sono i rifiuti ingombranti (codice CER 20.03.07), rifiuti biodegradabili (codice CER 20.02.01) e imballaggi in materiali misti (CER 15.01.06).

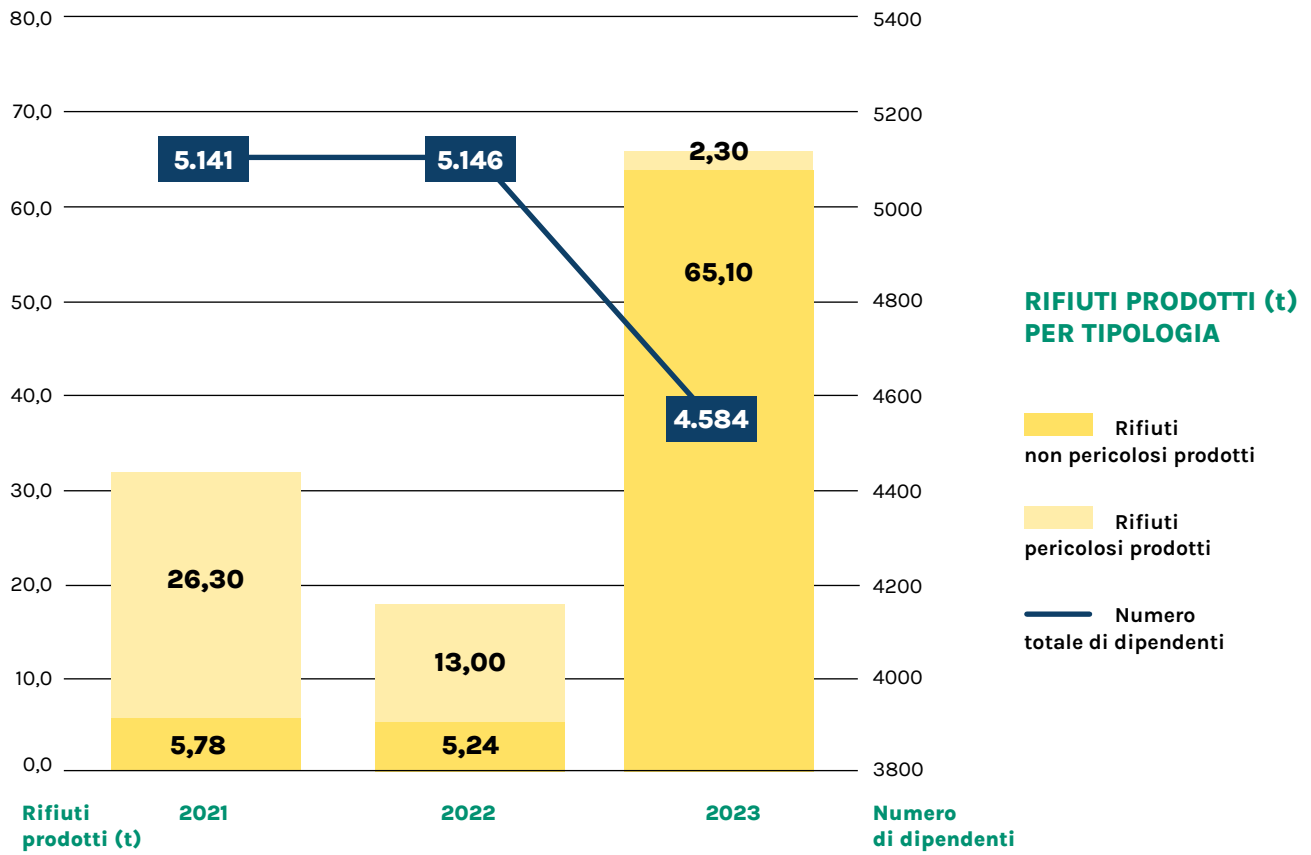
Nel caso della sede, invece, nel 2023 si è verificato un aumento nella produzione di rifiuti pericolosi appartenenti alla categoria dei veicoli fuori uso (CER 16.01.04) e non pericolosi rientranti nelle categorie dei rifiuti liquidi acquosi e imballaggi in materiali misti.

Complessivamente, anche rispetto all'unità funzionale scelta (numero di lavoratori nelle sedi e nei siti di lavoro), la quantità di rifiuti propri prodotti è in aumento.

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA (t) PRESSO LA SEDE DI MORI (TN)	2021		2022		2023	
	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso
Rifiuti della produzione, formulazione, fornitura ed uso di rivestimenti (pitture, vernici e smalti vetrati), adesivi, sigillanti e inchiostri	0,11	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti e indumenti protettivi (non specificati altrimenti)	10,1	0,0	1,4	0,0	7,6	0,0
Rifiuti non specificati altrimenti nell'elenco	9,2	0,0	6,7	4,3	8,9	9,7
Rifiuti urbani (rifiuti domestici e assimilabili prodotti da attività commerciali e industriali nonché dalle istituzioni) inclusi i rifiuti della raccolta differenziata	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
Totale	19,3	0,0	8,3	4,3	16,6	9,7
		19,3		12,6		26,3

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA (t) PRESSO I CANTIERI	2021		2022		2023	
	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso
Rifiuti dei processi chimici organici	0,0	23,2	0,0	8,8	0,0	0,0
Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti e indumenti protettivi (non specificati altrimenti)	0,9	2,2	0,9	3,0	5,4	2,0
Rifiuti non specificati altrimenti nell'elenco	0	0,005	0	0,103	1,311	0
Rifiuti prodotti dal settore sanitario e veterinario o da attività di ricerca collegate	0	0,917	0	1,065	0	0,273
Rifiuti urbani (rifiuti domestici e assimilabili prodotti da attività commerciali e industriali nonché dalle istituzioni) inclusi i rifiuti della raccolta differenziata	4,9	0,0	4,3	0,0	58,3	0,0
Totale	5,8	26,3	5,2	13,0	65,1	2,3
		32,1		18,2		67,4









Mionelli
SERVICE

Mionelli

HIGHLIGHTS 2023

4.731

COLLABORATORI

96,9%

DIPENDENTI

1.337

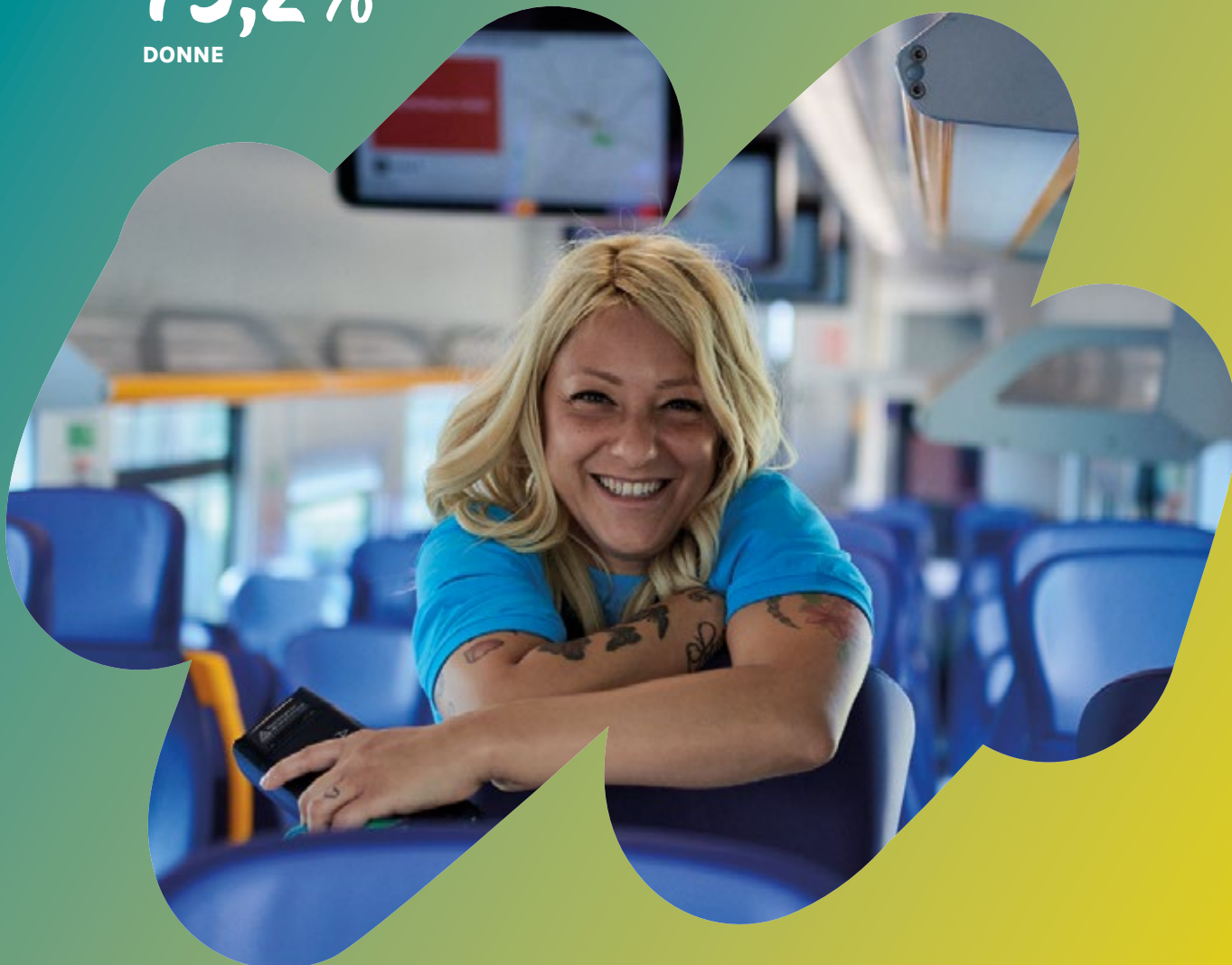
NUOVE
ASSUNZIONI

73,2%

DONNE

86,3%

DIPENDENTI A TEMPO
INDETERMINATO



SALUTE E SICUREZZA
SUL LAVORO

4.012

PERSONE FORMATE

18.381

ORE DI FORMAZIONE
EROGATE

4

ORE MEDIE DI FORMAZIONE
PER DIPENDENTE

Mettere al centro le persone

Garantiamo alle nostre risorse umane contratti di lavoro stabili, equità e puntualità nei pagamenti, formazione, attenzione alla salute e sicurezza e all'inclusione, misure di conciliazione vita-lavoro.

IN QUESTA SEZIONE

- > I collaboratori
- > Diversità e inclusione
- > Salute e sicurezza dei lavoratori
- > La formazione
- > Il welfare
- > Contributo allo sviluppo delle comunità locali

I collaboratori

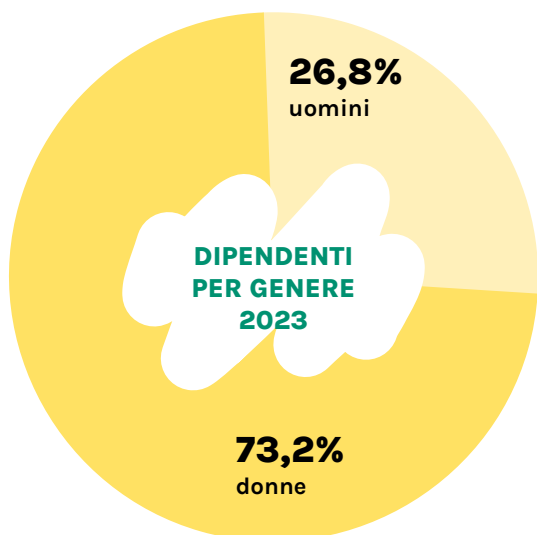
Con oltre 4.500 collaboratori nel 2023, Miorelli Service sviluppa e promuove comportamenti responsabili al fine di assicurare lo svolgimento delle attività con la massima qualità e senza incidenti, tutelando la salute dei collaboratori.

Questo impegno verso la responsabilità sociale è ormai maturo: dal 2005 l'azienda è certificata SA 8000, adottando un modello gestionale che si propone di valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sua sfera di controllo e di influenza. La SA 8000 abbraccia la totalità delle attività svolte dall'azienda: progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, derattizzazione, disinfestazione e sanificazione in ambienti civili, autostradali, industriali e ospedalieri, di mezzi di trasporto e rotabili ferroviari e di apparecchiature telefoniche ed informatiche; portierato, centralino e ausiliario scolastico, facchinaggio interno ed esterno con movimentazione di carichi manuale e con l'ausilio di mezzi meccanici; piccole manutenzioni e manutenzione del verde; intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi; raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi.

Occupazione stabile associata a stabilità retributiva sono i capisaldi dell'etica aziendale che mette al centro le persone.

COLLABORATORI MIORELLI SERVICE SPA (n.)	2021	2022	2023
Amministratori	1	3	3
Dipendenti	5.141	5.146	4.584
Altri lavoratori	14	28	144
Totale collaboratori	5.156	5.177	4.731

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (n.)	2021	2022	2023
Tempo indeterminato	4.871	4.577	4.084
Tempo determinato	270	569	500
Totale dipendenti	5.141	5.146	4.584



La garanzia di un'**occupazione stabile** è nel DNA aziendale, come dimostra sia l'elevata percentuale di dipendenti tra i collaboratori (96,9%), sia l'ampia presenza di contratti di lavoro a tempo indeterminato (86,3% del totale dei dipendenti), sia l'esiguo ricorso a collaboratori interinali sul totale dei collaboratori (3%): una caratteristica molto positiva e unica, in un settore come quello del cleaning, caratterizzato da elevati tassi di turnover. La stabilità occupazionale si associa inoltre a una grande **stabilità retributiva**. Ne è conferma la costante attenzione al pagamento puntuale degli stipendi: nel 2023 sono sempre stati pagati entro la data concordata (14 del mese), con una media nei 12 mesi di 0,9 giorni di anticipo. Tra i dipendenti si assiste a una larga prevalenza di lavoratrici **donne** (73,2%): da ciò le importanti politiche messe in campo da Miorelli Service per quanto riguarda le pari opportunità e la diversità di genere e inclusione. Il **part-time** è largamente presente nei contratti, per natura stessa della tipologia di lavoro (89,5%), così come la presenza di figure con la qualifica di operaio (98,6%); la fascia di età prevalente è superiore ai 50 anni (59,3%), con una presenza consistente di lavoratori stranieri del 29%.

DIPENDENTI 2023

PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE (N.)	Uomini	Donne
Indeterminato	1.082	3.002
Determinato	146	354
Totale parziale	1.228	3.356
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE (N.)		
Tempo pieno	362	121
Part-time	866	3.235
Totale parziale	1.228	3.356
PER QUALIFICA E GENERE (N.)		
Dirigenti	0	0
Quadri	7	2
Impiegati	23	33
Operai	1.198	3.321
Totale parziale	1.228	3.356
TOTALE		4.584

4.584

TOTALE COLLABORATORI

96,9%

DIPENDENTI

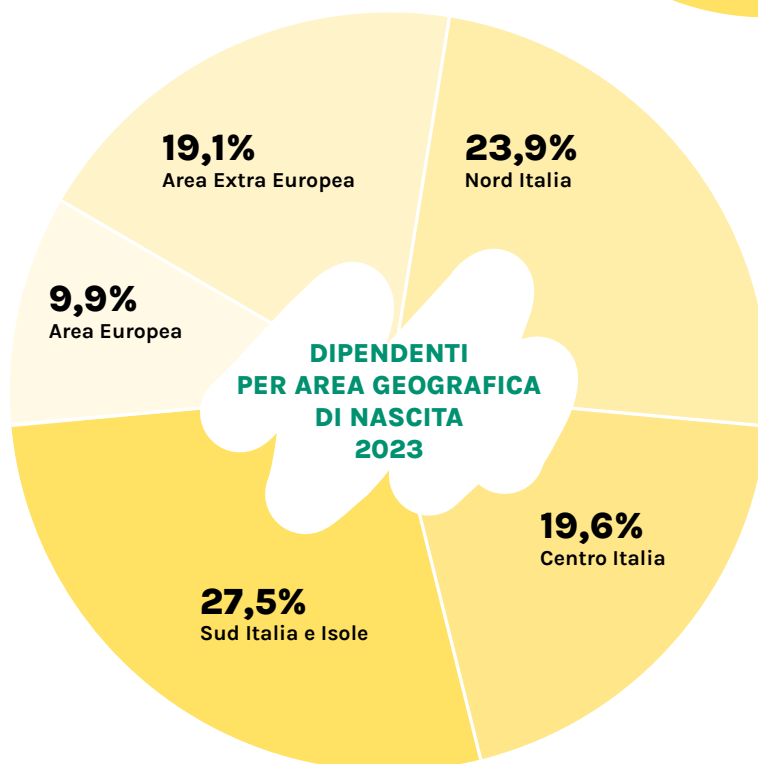
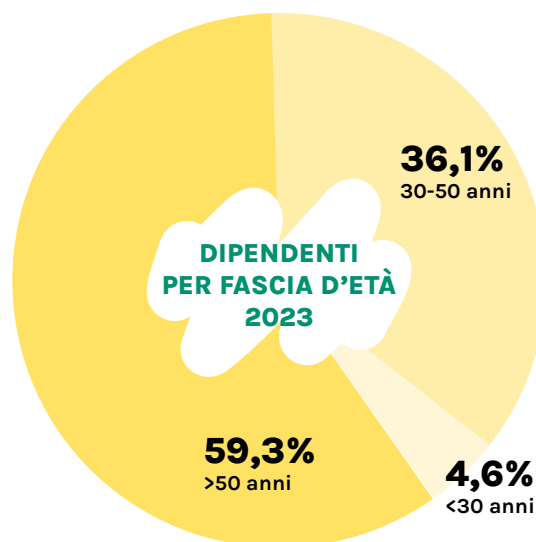
I rapporti di lavoro con i dipendenti di Miorelli Service sono disciplinati da due tipologie di Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL):

- CCNL Multiservizi
- CCNL Mobilità Ferroviaria

La Società fa riferimento a quanto previsto da questi contratti per qualsiasi tema connesso al rapporto di lavoro, compresi la determinazione delle retribuzioni ed eventuali modifiche organizzative.

DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ (n.)

< 30 anni	210
30-50 anni	1.655
> 50 anni	2.719
Totale dipendenti	4.584



NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Miorelli Service ha un grande impatto nella creazione di occupazione, e, come abbiamo visto, di occupazione stabile. Nel 2023 sono stati assunti 1.337 nuovi dipendenti, con un tasso di nuove assunzioni del 29,2%.

Il CCNL dei Multiservizi è disciplinato da una clausola sociale che salvaguarda l'occupazione, per cui l'impresa subentrante all'appalto è tenuta ad assumere il personale dell'impresa cessante. Alla luce di questa norma, per un risultato maggiormente significativo, nell'elaborazione del turnover della Società sono stati esclusi i dipendenti entrati o usciti a seguito di cambio appalto. Il tasso di nuove assunzioni e il tasso di cessazioni sono calcolati includendo tutti i dipendenti assunti e tutti i dipendenti cessati nel corso del 2023, considerando quindi anche eventuali persone assunte e cessate nel medesimo anno. Per questo motivo alcune può capitare che il tasso sia maggiore del 100%.

Dei 1.337 nuovi assunti, il 75% è donna, per un tasso di nuove assunzioni femminili pari al 29,9%; il 50,9% ha una fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, anche se il tasso di nuove assunzioni per fascia di età è maggiore tra gli Under 30, dovuto ad una loro minore presenza in organico (106,2%).

NUOVE ASSUNZIONI 2023

PER GENERE	n.	tasso
Donne	1.003	29,9%
Uomini	334	27,2%

PER FASCIA D'ETÀ

<30	223	106,2%
30-50	680	41,1%
>50	434	16,0%

TURNOVER 2023

PER GENERE	n.	tasso
Donne	1.121	33,4%
Uomini	361	29,4%

PER FASCIA D'ETÀ

<30	215	102,4%
30-50	662	40,0%
>50	605	22,3%

1.337

NUOVE ASSUNZIONI *

29,2%

TASSO DI NUOVE ASSUNZIONI

* Il tasso di nuove assunzioni è dato dal rapporto tra il numero di nuovi assunti e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2023).

1.482

TOTALE USCITI *

32,3%

TASSO TURNOVER

* Il tasso di turnover è dato dal rapporto tra il numero di contratti di lavoro cessati e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2023).

Diversità e inclusione

In Miorelli Service non ci sono differenze di genere nel sistema retributivo, come dimostrato dalle certificazioni UNI EN ISO 30415 (Diversità e inclusione) e UNI PdR 125:2022 (Parità di genere). Ne sono dimostrazione anche gli indicatori che esprimono il rapporto tra la retribuzione base percepita dalle donne rispetto agli uomini, e lo stesso rapporto calcolato sulla retribuzione totale. Quest'ultima si differenzia dalla base in quanto somma anche altre componenti quali, ad esempio, straordinari, bonus, benefit. Gli indicatori dovrebbero essere idealmente pari ad 1, valore che rappresenta parità di retribuzione di genere a parità di inquadramento e livello. In Miorelli Service gli indicatori, calcolati pesando il numero di ore lavorate alla retribuzione base e totale percepita, esplicitano un quadro di omogeneità nei CCNL applicati dalla Società. Alcune lievi differenze sono dovute a molteplici fattori, tra cui ad esempio mesi di congedo parentale, infortuni, scatti di anzianità. Inoltre, in coerenza con i GRI Standard, è stato calcolato il rapporto tra la retribuzione più alta percepita all'interno della Società, escludendo gli Amministratori, e il valore mediano: il risultato è di 6,41. Anche questo rapporto è stato calcolato pesando il numero di ore lavorate alla retribuzione totale percepita.

Equità retributiva tra i collaboratori è la base su cui si fondano pari opportunità e inclusione in azienda.

CCNL MULTISERVIZI E SERVIZI INTEGRATI

INQUADRAMENTO	Livello	Rapporto retribuzione base	Rapporto retribuzione totale
Quadri	Q	1,13	1,09
Impiegati	3	0,84	0,80
	4	0,77	0,87
	5	0,87	0,88
	6	0,82	0,91
	7	0,73	0,79
Operai	1	0,99	0,97
	2	0,98	0,98
	3	0,96	0,99
	4	0,99	0,97
	5	1,06	1,08
	6	1,47	1,33

CCNL MOBILITÀ FERROVIARIA

INQUADRAMENTO	Livello	Rapporto retribuzione base	Rapporto retribuzione totale
Operai	F1	0,99	0,96
	D2	0,80	0,80
	F2	1,11	0,99

CCNL VIGILANZA PRIVATA E SERVIZI FIDUCIARI

INQUADRAMENTO	Livello	Rapporto retribuzione base	Rapporto retribuzione totale
Operai	D	0,89	1,01

Per gestire il tema della Diversità e Inclusione, data la grande prevalenza di personale femminile e anche la presenza di personale straniero, nel 2022 Miorelli Service ha ottenuto la **certificazione ISO 30415:2021 Diversity & Inclusion**, un riferimento che supporta le organizzazioni ad integrare nei propri sistemi di gestione i principi della valorizzazione delle diversità nell'ambiente di lavoro (genere, razza, disabilità, cultura...), favorendo l'inclusione ed assicurando un maggiore orientamento di tutte le funzioni verso la sempre maggiore valorizzazione delle risorse.



Nell'ambito degli interventi di promozione dei diritti e delle libertà fondamentali, particolare attenzione è stata posta negli ultimi anni agli interventi a sostegno del principio della parità di genere in tutte le sue forme e attività. Per rispondere alla necessità di individuare azioni concrete per il raggiungimento di obiettivi utili a rafforzare le opportunità e la valorizzazione delle competenze delle lavoratrici all'interno della propria forza lavoro e dei propri processi organizzativi, Miorelli Service ha ottenuto la certificazione secondo la prassi di riferimento **UNI PdR 125:2022** al fine di favorire la parità di genere e di evitare qualsiasi forma di discriminazione.



Nel 2023 l'Organizzazione ha effettuato il primo audit di sorveglianza per la certificazione sul Sistema di Gestione della Parità di Genere ottenendo un punteggio finale leggermente superiore a quello del 2022, in particolar modo nell'area valutata "Tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro". All'Ufficio Personale e ai Capi Area viene raccomandato di proseguire le attività di sensibilizzazione ai lavoratori sulle tematiche della Certificazione, evidenziando anche la possibilità di inviare segnalazioni in merito, come da Procedura specifica. In occasione dell'inserimento all'interno dell'azienda, ai nuovi assunti viene consegnata un'istruzione aziendale, scritta nelle lingue appropriate in base alla composizione delle nazionalità del personale aziendale, volta a promuovere la cultura della qualità, dell'ambiente, della sicurezza e della responsabilità sociale a tutti i livelli dell'organizzazione.

Da sempre Miorelli Service S.p.A. ha valutato le competenze e le capacità del proprio personale cercando di evitare pregiudizi e stereotipi, in particolare nell'ultimo anno di attività quando ha dato inizio a un percorso concreto e sistematico volto a incoraggiare una cultura inclusiva che valorizzi le persone allo stesso modo. In particolare, oltre che sulle tematiche di Diversità & Inclusione, l'Organizzazione si è concentrata sulla Parità di genere al fine di evitare differenze nel reclutamento delle risorse, disparità retributive e nell'avanzamento di carriera.

Pertanto è stata redatta una specifica Politica sulla Parità di genere rivolta a tutti i dipendenti e condivisa con i principali stakeholder, che va a integrare la Politica per la Diversità e l'Inclusione e la Politica SA8000.

Inoltre, un Responsabile per il mantenimento e lo sviluppo continuativo valuta periodicamente la necessità di aggiornamento in relazione alle evoluzioni in materia di Diversità, e Inclusione mentre un Comitato Guida per la Parità di Genere verifica l'adozione e la continua ed efficace applicazione dei principi e il raggiungimento degli obiettivi inerenti la Parità di genere. I contenuti delle Politiche, tradotte entrambe in 4 lingue differenti (italiano, inglese, francese e spagnolo) sono diffusi attraverso attività di sensibilizzazione, formazione e le stesse vengono distribuite su tutti i siti e pubblicate sul sito internet aziendale www.miorelliservice.it.

Tra le iniziative più recenti, è stato adottato anche un **Codice di condotta tolleranza zero**, che si applica a tutto il personale, relativo alle molestie nei luoghi di lavoro, con il quale Miorelli Service si prefigge l'obiettivo di prevenire e combattere i fenomeni di molestie morali, sessuali e ogni forma di violazione della dignità della persona. Il presente Codice si applica a tutto il personale della Società.

CONGEDO PARENTALE

Il congedo parentale è un periodo di astensione facoltativa dal lavoro concesso ai genitori lavoratori dipendenti per prendersi cura dei figli nei loro primi anni di vita. 82 dipendenti, per la maggior parte donne, hanno usufruito nel 2023 del congedo parentale, con un tasso di rientro a lavoro molto alto (86,6%).

Miorelli effettua anche campagne di sensibilizzazione e informazione, tramite App aziendale, documenti contrattuali ecc, per incentivare i lavoratori a usufruire della paternità, sia obbligatoria sia facoltativa.

DIPENDENTI CHE HANNO USFRUITO DI CONGEDO PARENTALE (n.)	2021	2022	2023
Donne	83	82	61
Uomini	8	15	21
Totale	91	97	82

DIPENDENTI CHE SONO RIENTRATI AL LAVORO DOPO IL CONGEDO PARENTALE (n.) 2023

Donne	50
Uomini	21
Totale	71

TASSO DI RIENTRO AL LAVORO DOPO IL CONGEDO PARENTALE (%) 2023

Donne	81,97%
Uomini	100,00%
Tasso di rientro complessivo	86,59%

DIPENDENTI A CONTRATTO NEI 12 MESI SUCCESSIVI AL RIENTRO DOPO IL CONGEDO PARENTALE (n.) 2022

Donne	39
Uomini	11
Totale	50

TASSO DI RETENTION* DOPO IL CONGEDO PARENTALE (%) 2022

Donne	56,5%
Uomini	78,6%
Tasso di retention complessivo	60,2%

*Il tasso di retention è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro post congedo parentale e il numero totale di dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel precedente periodo di rendicontazione.

Salute e sicurezza dei lavoratori

Il tema della tutela e garanzia della salute e sicurezza per i propri collaboratori è basilare per Miorelli: in coerenza con la sua **condotta etica e responsabile**, oltre la **compliance normativa** imposta dalle gare d'appalto pubbliche (le Amministrazioni Pubbliche e le aziende a prevalente capitale pubblico rappresentano infatti la principale tipologia di cliente). Nel 2009 dunque, Miorelli si certifica OHSAS 18001, per poi fare un *upgrade* allo standard ISO 45001 nel 2020 che si applica a tutti i lavoratori ed è sottoposto a verifica di parte terza.

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza di Miorelli Service è certificato ISO 45001.

La gestione di questo tema materiale è demandata principalmente alla prevenzione mediante **attività di formazione**: l'83,6% del totale delle ore di formazione erogate nel 2023 è stato dedicato al tema della salute e sicurezza. Oltre a ciò vengono poste in essere altre misure specifiche come la predisposizione del Documento di Valutazione dei rischi (DVR), la consegna dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), servizi di medicina del lavoro, audit interni di cantiere. In occasione degli audit svolti per verificare la qualità del servizio erogato nei cantieri, chi effettua il controllo, seguendo un'apposita checklist, è anche tenuto a verificare i principali aspetti di salute e sicurezza: se è presente la documentazione di cantiere come ad esempio il DVR, se il personale utilizza i dispositivi di protezione individuale (DPI) e la divisa fornita, se i DPI sono indossati correttamente, e se conosce le procedure di sicurezza, tra cui quelle previste in caso di emergenza. Periodicamente viene redatto il **Protocollo di Intervento Sanitario** in funzione dei rischi specifici presenti nell'ambiente di lavoro e connessi alle diverse mansioni svolte dai dipendenti. Per ognuna delle attività vengono stabilite la periodicità delle visite mediche, preventive e/o periodiche e i rischi per la salute.

L'Ufficio Sicurezza organizza almeno una volta l'anno con i Medici Competenti una visita dei luoghi di lavoro mediante dei sopralluoghi a campione, scelti in modo tale da riuscire a visitare nell'anno tutte le tipologie di ambiente (es. civile, industriale, ferroviario, ospedaliero, sede legale ecc.).

Miorelli adotta misure volte alla prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro anche all'interno delle proprie relazioni commerciali: ai fornitori chiede in fase di valutazione se siano in possesso di

NUMERO E GIORNATE DI INFORTUNIO PER TIPOLOGIA (2023)	N° di infortuni	%	Giornate di infortunio	%
Movimento incoordinato, movimentazione carichi, postura incongrua	50	76,9%	1817	89,0%
Tagliato, punto, contatto con agente chimico, corpo estraneo occhio, inalato, ustionato	7	10,8%	19	0,9%
Schiacciato, incastrato, colpito, urtato, aggredito, afferrato, investito	6	9,2%	40	2,0%
Caduto, inciampato, scivolato, sollevato	1	1,5%	18	0,9%
Altro (non specificato)	1	1,5%	147	7,2%
Totale	65	100%	2.041	100%

certificazioni e chiede evidenza del rispetto dei principali adempimenti in materia di sicurezza (ad esempio consegna DPI, avvenuta formazione ecc.); in fase di damento lavori viene effettuata una riunione di coordinamento con il cliente per condividere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione Rischi Interferenziali) ed altri eventuali documenti utili ai fini della sicurezza del proprio personale.

In azienda inoltre è presente un **Comitato per la Salute e Sicurezza**, il quale oltre a essere periodicamente formato e aggiornato, ha il compito di garantire il controllo e il miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro e si riunisce una volta all'anno in occasione della riunione periodica. Il Comitato è così composto:

- il Rappresentante del Senior Management nominato in rappresentanza della direzione aziendale;
- il Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi (SPP);
- il Medico Competente Coordinatore;
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLSA) di sede in rappresentanza dei lavoratori della sede;
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) aziendali;
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLSA) in rappresentanza dei lavoratori sui cantieri.

A rafforzamento delle attività di prevenzione degli infortuni e di altri possibili incidenti e malattie professionali, recentemente è stata introdotta la politica **Stop work policy** che consiste nella possibilità per i lavoratori di segnalare a un indirizzo email dedicato qualsiasi comportamento non sicuro e qualsiasi azione, omissione o situazione che possa potenzialmente condurre a un infortunio o a un danno ambientale. La Società si è dotata di un Protocollo Sanitario Aziendale redatto dal Medico Competente Coordinatore e condiviso con tutti i medici competenti di area che si confrontano periodicamente in occasione della Riunione Periodica Annuale ex art. 35 D. Lgs. 81/08. Nel 2023 sono state effettuate 1.273 visite mediche che hanno

COMPOSIZIONE DEL COMITATO PER LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LAVORATORI

S. Miorelli	Rappresentante della direzione aziendale
G. Rampazzo, G. Versini, N. Bianchi	Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi (SPP)
G. Antonacci	Medico Competente Coordinatore (MCC)
D. De Santi, V. Rispoli, G. Demarzi, C. Micucci, N. Crivelli, S. Neri, L. Tataranu, O. Flores Pumacayo	Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) aziendali
R. Assereto, N. Acquafredda, D. Ciraci, M. Candeliere, L. Romizi, F. Sales, S. Poli, B. Trincia, A. De Angelis, V. De Oliveira, F. Coin, M. Remoli, N. Bunica, F. Vitiello, P. Farfaglia, S. Castorina, F. Capra, N. Raso, F. Cirila, C. Rossi	Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) dei cantieri

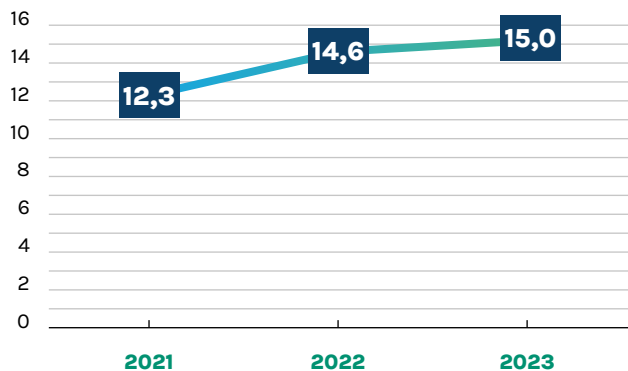
stabilito la completa idoneità allo svolgimento delle mansioni, oppure idoneità con limitazioni e prescrizioni oppure non idoneità (permanente o temporanea). Nei casi di lavoratori appartenenti alle categorie protette e di lavoratori addetti alle pulizie in ambito assistenziale/ospedaliero, vengono previste anche delle visite preventive. Anche per i lavoratori che rientrano da una malattia o da un infortunio superiore ai 60 giorni viene verificata l'idoneità alla mansione dal Medico Competente.

1.273
VISITE MEDICHE

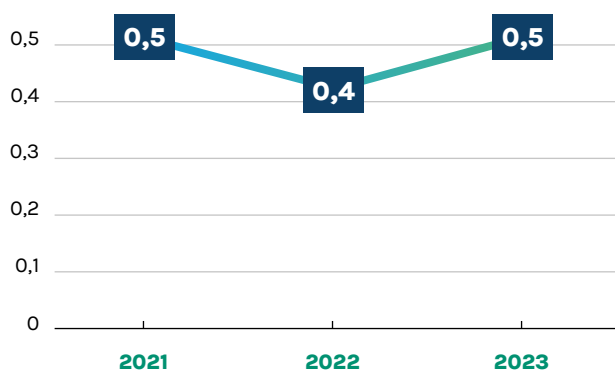
Nel 2023 gli infortuni sono stati 65 per un totale di 2.041 giorni di infortunio. Nell'ultimo triennio è stata fatta richiesta di riconoscimento di 12 malattie professionali, di cui 3 hanno già ricevuto un esito negativo e 9 risultano ancora in fase di valutazione. Nel corso del 2023, così come avvenuto nell'ultimo triennio, non sono stati registrati né decessi, né infortuni con gravi conseguenze.

I tre indici infortunistici (l'indice di frequenza, l'indice di gravità infortuni e l'indice di rischio infortunistico) sono stati interessati da un leggero aumento a causa del più alto numero di giorni di assenza, nonostante la riduzione nel numero degli infortuni. Secondo quanto stabilito dalla Procedura di Gestione degli incidenti, malattie professionali e non conformità, a seguito di infortunio vengono predisposte le Indagini dell'Infortunio, tenendo conto delle modalità di accadimento e delle cause dell'incidente. L'obiettivo di questo iter è analizzare le cause dell'evento e valutare se aprire una Azione Correttiva e se necessario aggiornare il DVR.

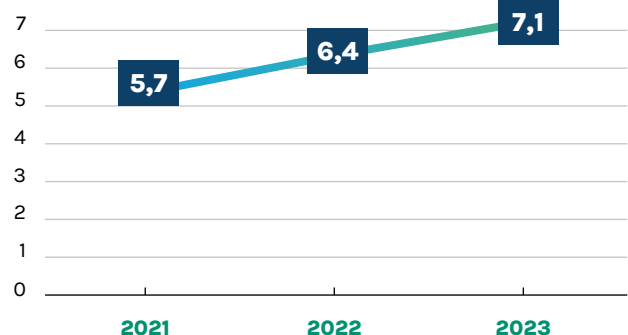
INDICE DI FREQUENZA INFORTUNI (N. INFORTUNI/ORE LAVORATE*1.000.000)



INDICE DI GRAVITÀ INFORTUNI (GG. INFORTUNIO/ORE LAVORATE*1.000)



INDICE DI RISCHIO INFORTUNISTICO (INDICE DI FREQUENZA*INDICE DI GRAVITÀ)



La formazione

La formazione è il canale fondamentale per lo sviluppo della cultura aziendale a tutti i livelli: l'impegno di Miorelli è assicurarsi che i dipendenti siano formati e aggiornati, in particolare sul tema della salute e sicurezza.

La formazione viene programmata su specifiche tematiche, come ad esempio la salute e la sicurezza, le metodologie di lavoro nei cantieri e le certificazioni. Rimane tuttavia la possibilità, da parte del personale dipendente, di segnalare esigenze formative che vengono valutate di caso in caso. Inoltre, per raggiungere il maggior numero di persone, nel 2023 è proseguito l'utilizzo estensivo del Portale Aziendale di Formazione a Distanza, una piattaforma e-learning, sviluppata per rendere disponibili i corsi da qualsiasi dispositivo in completa autonomia e con i contenuti personalizzati in base alla mansione lavorativa.

È presente anche un sistema di controllo delle competenze e di valutazione periodica delle performance per l'avanzamento di carriera in azienda.

Nel 2023 sono state erogate complessivamente 18.381 ore di formazione, l'83,6% delle quali dedicate a Salute e Sicurezza sul lavoro; nello specifico, questa formazione include i corsi obbligatori previsti dal D. Lgs. 81/08 e riguarda i rischi specifici riferiti alle varie mansioni, i rischi e le misure di prevenzione e protezione. Vi hanno preso parte 4.012 dipendenti per 15.365 ore.

A seguire, la formazione relativa alle molteplici certificazioni, che Miorelli possiede, erogata a 1.261 dipendenti per un totale di 1.382 ore. Nello specifico, questi dipendenti hanno ricevuto specifica formazione su:

- Privacy, nuovo Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e certificazione ISO/IEC 27001:2013
- Politica di Diversità & Inclusione, parità di genere, Codice di Condotta Tolleranza Zero, Piano Aziendale Family Audit 2023
- Certificazioni etiche e responsabilità sociale, anche secondo la SA8000
- Modello 231
- Novità riguardanti lo strumento di Whistleblowing
- Standard UNI/TS 11820 per misurare la sostenibilità
- Quantificazione delle emissioni di gas ad effetto serra di organizzazione secondo la norma ISO 14064-1:2018
- Formazione sugli impatti ambientali dell'attività e la gestione dei rifiuti

ORE E PARTECIPANTI ALLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER TEMA 2023	N. partecipanti	N. ore erogate
Salute e sicurezza (di legge)	4.012	15.365
Certificazioni	1.261	1.382
Metodologie di lavoro nei cantieri	443	1.402
Amministrazione, normativa e sistemi informativi	38	232
Totale	5.754	18.381

18.381
ORE DI FORMAZIONE
EROGATE

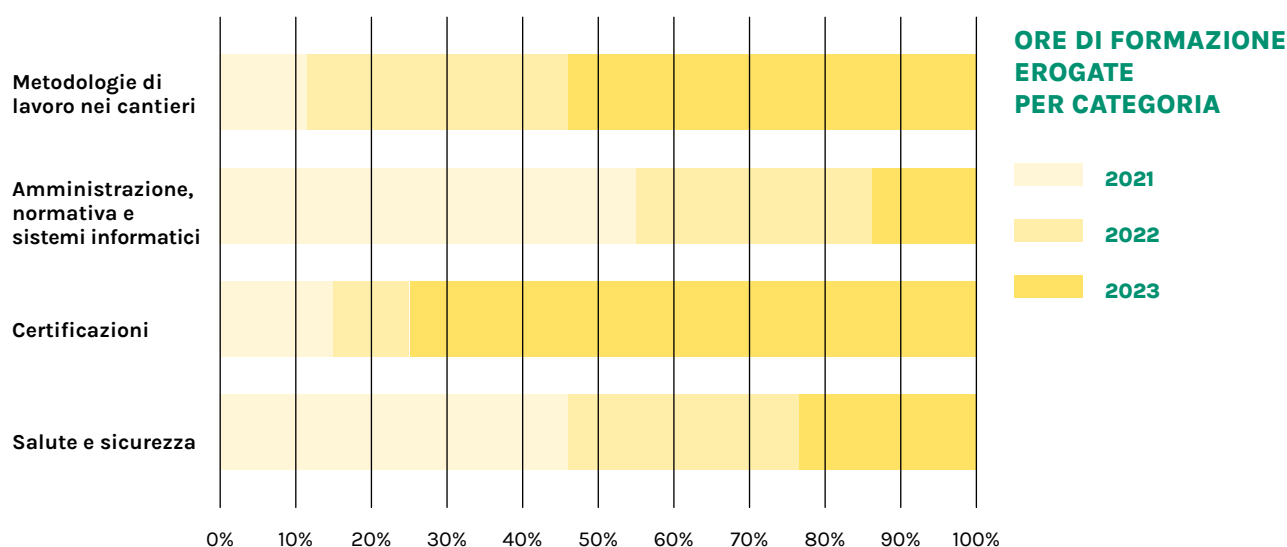
4

ORE MEDIE DI FORMAZIONE
PER DIPENDENTE

SALUTE E SICUREZZA
SUL LAVORO

4.012

PERSONE FORMATE



Inoltre periodicamente ai dipendenti e a tutti i neo-assunti viene inviato anche un video-corso sulle certificazioni etiche aziendali.

Nel 2023, a livello di numero di ore, la formazione erogata sulle Metodologie di lavoro nei cantieri rappresenta il 7,6% del totale delle ore erogate. Le ore dedicate ai corsi rientranti nella categoria Amministrazione, normative e sistemi informatici sono state 232 e hanno riguardato, per esempio, corsi di formazione sul miglioramento dei dipendenti dal punto di vista psicologico e un master per Sustainability Manager e Practitioner.

I dipendenti di Miorelli hanno ricevuto in media 4 ore di formazione ciascuno, con una prevalenza di formazione fruita dalle figure inquadrature come Impiegati (6,4 ore in media a persona nel 2023) e dagli uomini (6 ore medie).

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE PER QUALIFICA	2021	2022	2023
Dirigenti	10,0	-	-
Quadri	11,7	8,9	0,0
Impiegati	26,7	8,2	6,4
Operai	5,9	4,1	4,0
Ore medie di formazione per dipendente	6,2	4,2	4,0

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE PER GENERE	2021	2022	2023
Donne	5,9	3,9	3,3
Uomini	7,2	5,1	6,0
Ore medie di formazione per dipendente	6,2	4,2	4,0

Il welfare

Con l'impegno del continuo miglioramento del benessere dei propri dipendenti, nel 2022 Miorelli Service, aderendo alla certificazione Family Audit, ha elaborato un Piano Aziendale di misure di welfare. Le 25 azioni, da attuare nel triennio 2022-2025, sono state individuate tramite incontri di confronto con Gruppi di Lavoro formati da persone rappresentative della Società (lavoratori di ogni genere e fascia di età, le varie Rappresentanze Sindacali Aziendali, i Capi Area e Capiservizio, lavoratori addetti alle pulizie, lavoratori ferroviari e lavoratori di ufficio).

Il Family Audit è uno strumento di management e di gestione delle risorse umane a disposizione delle organizzazioni pubbliche e private, che su base volontaria intendono certificare il proprio impegno per l'adozione di misure volte a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Per garantire un ascolto attivo, annualmente viene inviato a tutti i dipendenti, tramite App aziendale, un questionario sulle tematiche Diversità&Inclusione,

LE AZIONI DI WELFARE MESSE IN CAMPO DA MIORELLI NEL 2023



Flessibilità oraria su base mensile per i dipendenti di sede (sia full time sia part-time), ovvero la possibilità di usufruire da un minimo di 1 ora fino a un massimo di 4 ore al mese da poter gestire/recuperare nel mese stesso.



Attivazione di accordi individuali di lavoro agile per 9 risorse degli uffici di sede.



Anticipo delle ferie in caso di cambio appalto qualora venga assunto un dipendente che ha già pianificato le proprie ferie con la ditta precedente.



10 giorni aggiuntivi di permesso, ferie o assenza non retribuita in caso di necessità di assistenza ad un parente ospedalizzato.



Flessibilità oraria di 30 minuti in ingresso/uscita per i dipendenti di sede (sia full time sia part time).



Giorno aggiuntivo di ferie al mese a carico dell'azienda per dipendenti che assistono figli con disabilità.



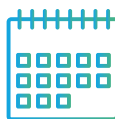
È stata formalizzata la possibilità per i dipendenti di farsi consegnare i prodotti acquistati online presso la sede di lavoro.

parità di genere e tematiche sociali per approfondire e misurare la loro percezione su questi argomenti, raccogliere consigli e spunti di miglioramento e poter programmare eventuali azioni future mirate.

Inoltre, i dipendenti a cui si applica il CCNL Multiservizi possono inoltre beneficiare di un'assistenza sanitaria integrativa tramite il fondo ASIM. Questa opportunità permette ai beneficiari di fruire di visite mediche specialistiche o avere diritto a un rimborso di determinate prestazioni mediche. Uno degli obiettivi del Piano Aziendale della certificazione Family Audit prevede di supportare i dipendenti nel cogliere le opportunità dei significativi risparmi economici derivanti dall'utilizzo dell'assistenza sanitaria integrativa. Oltre al materiale informativo e ai tutorial sulle modalità di registrazione al sito e richiesta di prestazioni, è stato affidato alla referente per la conciliazione anche il compito di supportare i lavoratori nell'utilizzo del Fondo ASIM.



Dal 1° gennaio 2023 in occasione della nascita di un figlio, viene assegnato un regalo detto "bonus bebè" a tutte le dipendenti neo-mamme e a tutti i dipendenti che diventano padri, che consiste in un buono da spendere online o presso i negozi di prodotti per l'infanzia.



Programmazione mensile (anziché trimestrale come previsto dalla normativa) dell'utilizzo dei permessi L.104 per agevolare i dipendenti che ne hanno diritto.



È stata formalizzata la possibilità per i figli dei dipendenti di effettuare stage, tirocini, periodi di alternanza scuola-lavoro in azienda, così da agevolare la continuità e il passaggio scuola/lavoro.



Per agevolare i dipendenti di origine straniera molti documenti aziendali (ad esempio politiche-regole generali di sicurezza, questionario per le visite mediche, modello per le segnalazioni) sono stati tradotti in 4 lingue differenti (italiano, inglese, francese e spagnolo).



Nel 2023 è stata anche nominata una referente per la conciliazione che aiuta i dipendenti in caso di necessità legate a tematiche di conciliazione.



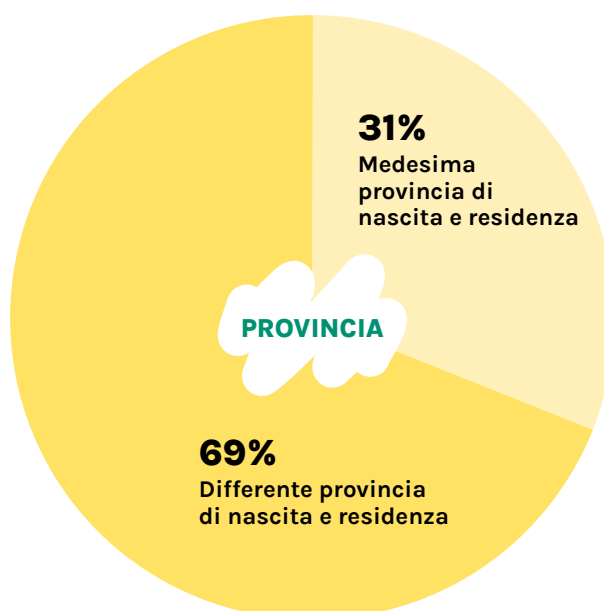
Realizzazione di una colonnina di ricarica di veicoli elettrici presso il parcheggio della sede aziendale, ad uso gratuito per il personale.

Contributo allo sviluppo delle comunità locali

Miorelli Service ha un consistente impatto sullo sviluppo socio-economico delle comunità locali in cui opera in tutto il territorio nazionale, in termini di creazione di occupazione, di distribuzione del valore economico generato ai fornitori ma anche in termini di sostegno a iniziative e progetti per la Comunità locale.

Nel 2023 la Società ha destinato più di 10.000 euro per il supporto ad alcuni gruppi locali nell'organizzazione di eventi oppure ad associazioni sportive. In particolare modo ha contribuito alla donazione di un pulmino, dedicato al trasporto dei disabili, ad un'associazione sportiva nata con lo scopo di promuovere e sviluppare lo sport tra persone con disabilità fisiche nelle Province di Trento e Bolzano.

Capacità di creare occupazione e distribuzione di valore ai fornitori sono gli impatti generati da Miorelli sulle comunità.

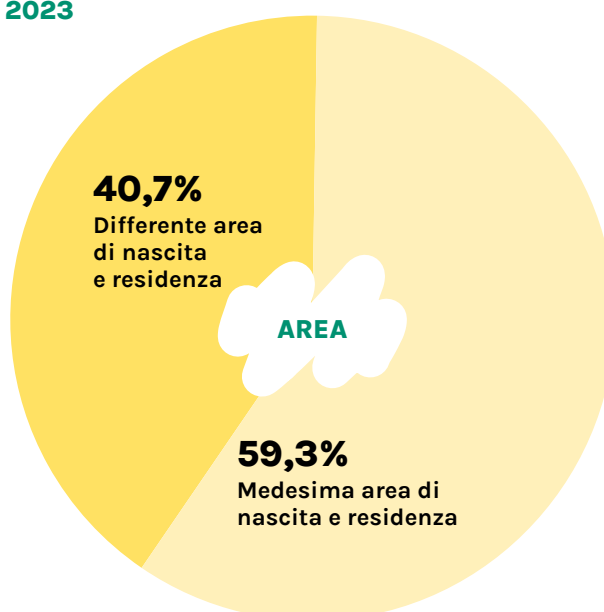


1.423

DIPENDENTI NATI NELLA STESSA PROVINCIA IN CUI RISIEDONO



DIPENDENTI ASSUNTI DALLE COMUNITÀ LOCALI 2023



2.717

DIPENDENTI NATI NELLA STESSA AREA IN CUI RISIEDONO

Per quanto riguarda la **capacità di creare occupazione** nelle comunità locali, è rappresentativo il fatto che il 31% dei dipendenti (1.423 persone) è nato nella stessa provincia in cui risiede; estendendo inoltre l'analisi con riferimento ad un'area geografica un po' più ampia - Nord Italia, Centro Italia, Sud Italia e Isole - la percentuale aumenta ulteriormente passando al 59,3% (2.717 dipendenti).

Per quanto concerne la **distribuzione di valore** ai fornitori, l'impatto della rete di fornitori Miorelli, che viene attentamente selezionata anche applicando criteri etico-sociali e ambientali, consiste in 1.276 fornitori per un valore economico distribuito di quasi 12 milioni e mezzo di euro. La quota maggiore viene distribuita - in virtù della distribuzione geografica dei cantieri - in Lazio, Lombardia e altre regioni del nord Italia (rappresentative complessivamente del 52% dei costi di fornitura).

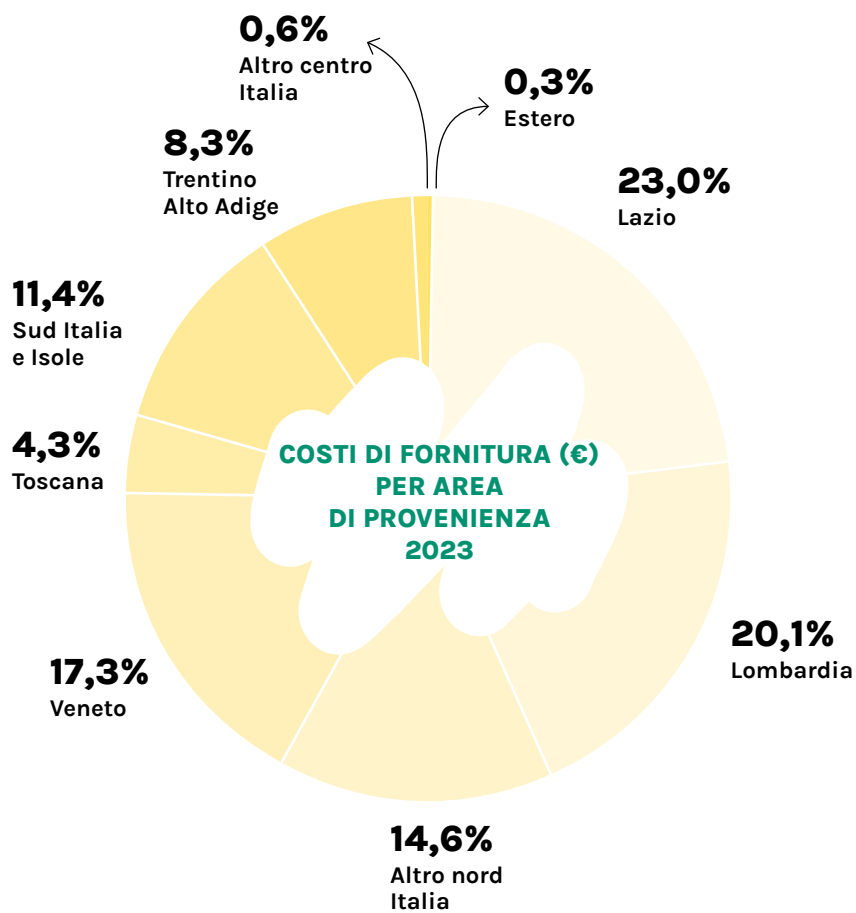
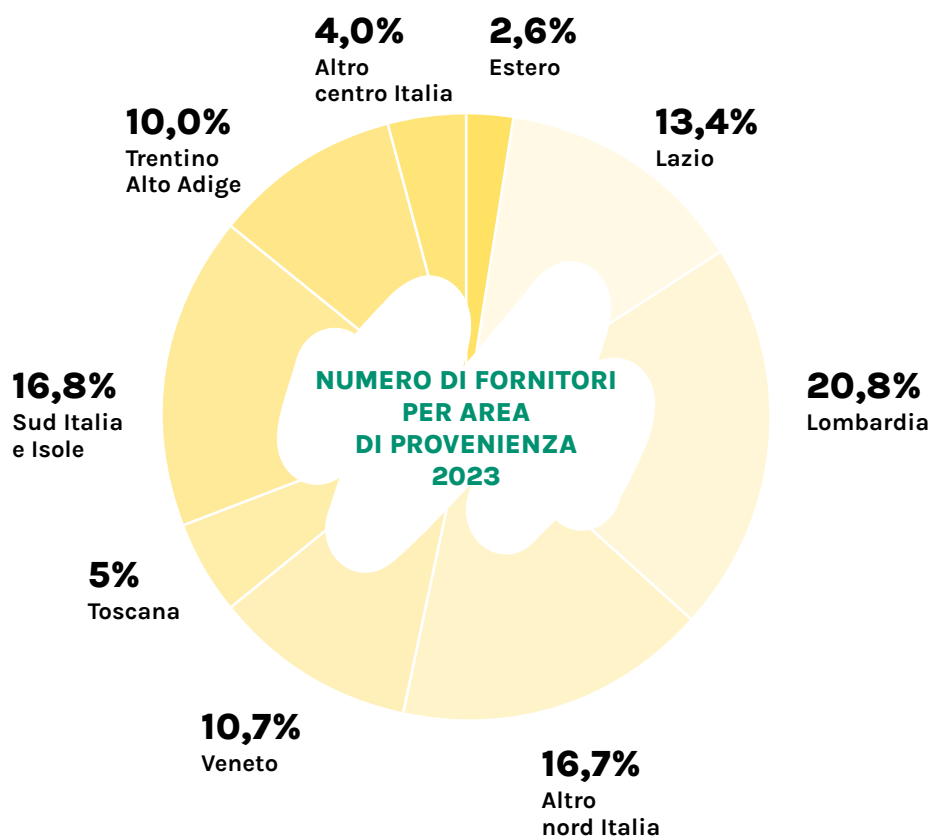
1.276

FORNITORI

12,2 milioni €

VALORE ECONOMICO
DISTRIBUITO

FORNITORI PER AREA DI PROVENIENZA 2023	Numero	%	Costi di fornitura (€)	%
Lazio	171	13,4%	2.814.714,17	23,0%
Lombardia	265	20,8%	2.458.212,56	20,1%
Veneto	137	10,7%	2.123.227,63	17,3%
Altro nord Italia	213	16,7%	1.784.010,68	14,6%
Sud Italia e Isole	214	16,8%	1.400.236,44	11,4%
Trentino Alto Adige	128	10,0%	1.018.214,20	8,3%
Toscana	64	5,0%	524.409,98	4,3%
Altro centro Italia	51	4,0%	76.558,40	0,6%
Eestero	33	2,6%	38.979,06	0,3%
Totale	1.276	100%	12.238.563	100%



TRENITALIA TPER

TRENITALIA TPER

Miorelli
SERVICE

MIORELLI
SERVICE S.p.A.
PER
TRENITALIA





A close-up photograph of a person's waist and hip area. The person is wearing a bright blue t-shirt tucked into grey cargo pants. The pants have a large pocket on the right side, which is the focus of the image. On the pocket, there is a white logo that reads "Mioielli" in a cursive script, with the word "SERVICE" printed in a clean, sans-serif font underneath. The person is also holding a cardboard box, which is visible on the left side of the frame.

Mioielli
SERVICE

Indice dei contenuti GRI

DICHIARAZIONE DI UTILIZZO

Miorelli Service S.p.A. ha rendicontato in conformità allo Standard GRI secondo l'opzione "in accordance" per il periodo 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023.

GRI UTILIZZATO

GRI Standards:
Universal Standards 2021 e Topic Standards.

INDICATORI GRI STANDARD		PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 2-1	Dettagli dell'organizzazione	La Governance		2 ^a cop. 28
GRI 2-2	Entità incluse nel Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica		7
GRI 2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica		2 ^a cop. 7
GRI 2-4	Riaggiornamento delle informazioni		Il presente è il primo Bilancio di sostenibilità di Miorelli Service S.p.A.	
GRI 2-5	Asseverazione esterna		Non è prevista assurance esterna per questa edizione	
GRI 2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Miorelli Service S.p.A. I servizi Contributo allo sviluppo delle comunità locali		18 - 19 71
GRI 2-7	Dipendenti	I collaboratori		58
GRI 2-8	Lavoratori non dipendenti	I collaboratori		58
GRI 2-9	Struttura e composizione della governance	La Governance		28
GRI 2-10	Nomina e selezione del più alto organo di governo	La Governance		28
GRI 2-11	Presidente del massimo organo di governo	La Governance		28
GRI 2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	La Governance		28
GRI 2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	La Governance		28
GRI 2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica		7
GRI 2-15	Conflitti di interesse	La Governance		28
GRI 2-16	Comunicazione delle criticità	La Governance		28
GRI 2-17	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	La Governance		28
GRI 2-18	Valutazione delle prestazioni del più alto organo di governo	La Governance		28
GRI 2-19	Politiche retributive	La Governance		28
GRI 2-20	Processo di determinazione della remunerazione	La Governance		28

INDICATORI GRI STANDARD		PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
GRI 2-21	Rapporto di retribuzione totale annua	I collaboratori		58
GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sostenibilità	Lettera agli stakeholder Miorelli Service per l'Agenda 2030		5 - 11
GRI 2-23	Impegni politici	Etica e legalità		26
GRI 2-24	Impegni di politica incorporati	Etica e legalità		26
GRI 2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	Etica e legalità		26
GRI 2-26	Meccanismi per richiedere consulenza e sollevare dubbi	La Governance		28
GRI 2-27	Conformità con leggi e regolamenti	La Governance		28
GRI 2-28	Associazioni di appartenenza	La Governance		28
GRI 2-29	Coinvolgimento degli stakeholder	L'analisi di materialità		8
GRI 2-30	Accordi di contrattazione collettiva	I collaboratori		58
<hr/>				
GRI 3-1	Processo per determinare i temi materiali	L'analisi di materialità		8
GRI 3-2	Lista dei temi materiali	L'analisi di materialità		8
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		La gestione dei vari temi materiali viene affrontata all'interno dei relativi paragrafi del Bilancio, come di seguito riportato	
<hr/>				
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	La creazione del valore economico		22
GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	La creazione del valore economico		22
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Contributo allo sviluppo delle comunità locali		71
GRI 207-1	Approccio alla tassazione	La creazione del valore economico		22
GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	La creazione del valore economico		22
GRI 207-3	Coinvolgimento stakeholder e gestione delle problematiche fiscali	La creazione del valore economico		22
GRI 207-4	Rendicontazione paese per paese	La creazione del valore economico		22
<hr/>				
TEMA MATERIALE: PRODUZIONE E/O ACQUISTO DI ENERGIA RINNOVABILE				
-	-	Energia e fonti rinnovabili		
<hr/>				
TEMA MATERIALE: INCLUSIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA				
-	-	Le certificazioni		
-	-	Etica e legalità		
-	-	Sostenibilità		

INDICATORI GRI STANDARD		PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
TEMA MATERIALE: EQUA RETRIBUZIONE				
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Diversità e inclusione		62
TEMA MATERIALE: CONDOTTA ETICA E RESPONSABILE				
GRI 205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Etica e legalità		26
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	La Governance		28
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	La Governance		28
GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	La Governance		28
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	La Governance I collaboratori		58
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Etica e legalità		26
GRI 407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Etica e legalità		26
GRI 408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Etica e legalità		26
GRI 409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Etica e legalità		26
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	La Governance		28
TEMA MATERIALE: BENESSERE DEI DIPENDENTI				
GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Il welfare		70
GRI 401-3	Congedo parentale	Diversità e inclusione		62
TEMA MATERIALE: QUALITÀ DEL SERVIZIO				
-	-	Qualità		
TEMA MATERIALE: EROGAZIONE DI SERVIZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE				
-	-	La Carbon Footprint del servizio di pulizia		
-	-	Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale		
GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	La Carbon Footprint del servizio di pulizia		40
TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI RISCHI				
-	-	Etica e legalità		
-	-	La Governance		

INDICATORI GRI STANDARD	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
TEMA MATERIALE: USO DI PRODOTTI ECOLOGICI CERTIFICATI PER IL CLEANING			
GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale	41
TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI			
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori La formazione	65 - 68
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
GRI 403-10	Malattie professionali	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
TEMA MATERIALE: DIVERSITÀ E INCLUSIONE			
-	-	Diversità e inclusione	
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	La Governance I collaboratori	28 - 58
TEMA MATERIALE: INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO			
-	-	Innovazione, ricerca e sviluppo	
TEMA MATERIALE: OCCUPAZIONE STABILE			
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	I collaboratori	58 - 68
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	I collaboratori	58
-	-	Contributo allo sviluppo delle comunità locali	

INDICATORI GRI STANDARD	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI	PAG.
TEMA MATERIALE: GESTIONE RESPONSABILE DELLE PRATICHE DI ACQUISTO			
-	-	Etica e legalità	
-	-	Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale	
GRI 414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Etica e legalità	26
TEMA MATERIALE: ACCRESCIMENTO DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI DEI COLLABORATORI			
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	La formazione	68
GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	La formazione	68
GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	La formazione	68
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori La formazione	
TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI RIFIUTI			
GRI 306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione rifiuti	50
GRI 306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione rifiuti	50
GRI 306-3	Rifiuti generati	Gestione rifiuti	50
GRI 306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	Gestione rifiuti	50
GRI 306-5	Rifiuti conferiti in discarica	Gestione rifiuti	50
TEMA MATERIALE: GESTIONE DELLE EMISSIONI E STRATEGIA CLIMATICA			
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Energia e fonti rinnovabili	44
GRI 302-3	Intensità energetica	Energia e fonti rinnovabili	44
GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia	Energia e fonti rinnovabili	44
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Gestione emissioni	47
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Gestione emissioni	47
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Gestione emissioni	47
GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	La Carbon Footprint del servizio di pulizia	40
TEMA MATERIALE: EFFICIENZA ORGANIZZATIVA E GESTIONALE			
-	-	Qualità	
-	-	Innovazione, ricerca e sviluppo	

PROGETTO GRAFICO EDITORIALE

Agenzia Image - Progetti di comunicazione

SUPPORTO TECNICO-METODOLOGICO

Punto 3 - Progetti per lo sviluppo sostenibile

Stampato su carta
ecologica certificata FSC

Finito di stampare in agosto 2024

